

# **ESTADÍSTICAS**





**ESTADÍSTICAS**

**ÍNDICE**

<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>585</b>
<b>QUEJAS 2017.....</b>	<b>591</b>
FORMA DE PRESENTACION DE LAS QUEJAS .....	593
DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN SU PROCEDENCIA.....	594
DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN LA ADMINISTRACIÓN AFECTADA	
Distribución de las quejas según la Administración a la que afectan .....	595
Administración afectada por las quejas presentadas en cada provincia de la Comunidad.....	596
DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA	
Distribución de las quejas por Área .....	605
Clasificación por Área de las quejas presentadas en cada provincia de la Comunidad...	606
DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN SU AUTOR	
Distribución de las quejas según su autor.....	615
Distribución por área de las quejas presentadas por colectivos .....	616
Distribución por área de las quejas de autor individual .....	617
Distribución por área de las quejas presentadas por varios firmantes .....	618
<b>TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS</b>	
Situación de las quejas .....	621
Tramitación de las quejas.....	622
Tramitación de las quejas por Administración afectada .....	623
Tramitación de las quejas por Área .....	625
Situación de los expedientes de 2017 admitidos a trámite .....	632
Resoluciones dictadas en expedientes de 2017 .....	632
Motivos de rechazo de las quejas.....	633



**RESOLUCIONES DICTADAS DURANTE 2017**

Resoluciones dictadas durante 2017 .....	637
Resoluciones dirigidas a la Administración autonómica .....	638
Resoluciones dirigidas a la Administración local .....	639
Resoluciones en expedientes a instancia de parte .....	640
Resoluciones en expedientes de oficio .....	643

**ESTADÍSTICA COMPARATIVA**

Número de quejas recibidas .....	649
Distribución territorial de las quejas .....	649
Distribución de las quejas por Administración .....	654
Distribución de las quejas según su autor .....	656



# **ATENCIÓN AL CIUDADANO**





## **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El art. 13 e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas reconoce el derecho de quienes tienen capacidad de obrar ante las administraciones públicas a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

La normativa autonómica regula la atención al ciudadano en el art. 10 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, reconociendo el derecho de los ciudadanos a ser atendidos de forma respetuosa, confidencial y adaptada a sus circunstancias físicas, psíquicas, sensoriales, sociales y culturales, garantizándose la igualdad en la atención sin discriminaciones y el derecho a que sus comparecencias ante las unidades administrativas resulten lo menos gravosas posibles.

Pues bien, teniendo en cuenta que la adecuada atención en las dependencias públicas constituye, por una parte, una de las principales exigencias por parte de los ciudadanos, y, por otra parte, uno de los deberes que asumen las administraciones respecto a los ciudadanos, el Procurador del Común (art. 18.1 EA), en su calidad de Alto Comisionado de las Cortes de Castilla y León, que realiza actuaciones de protección y defensa de los derechos constitucionales de los ciudadanos y de los derechos y principios reconocidos en el Estatuto de Autonomía frente a las administraciones sujetas a nuestra supervisión, asume el compromiso de facilitar a los ciudadanos que acuden a la institución la atención e información que precisen a fin de facilitarles la orientación que resulte procedente en atención a sus requerimientos.

Como se ha indicado en anteriores Informes anuales, la correcta atención al público, circunstancia fundamental en una institución cuya finalidad primigenia radica en la defensa de los derechos de los ciudadanos, es la que da lugar a la gestión diaria de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), cuyas actuaciones siguen concretándose en la disponibilidad permanente en la sede de la institución y en los desplazamientos realizados con periodicidad mensual a las capitales de provincia y a la ciudad de Ponferrada y con periodicidad trimestral a las localidades de Miranda de Ebro y Benavente, con la finalidad de atender de manera presencial a los ciudadanos que así lo estimen oportuno.

En 2017, se han mantenido 873 entrevistas presenciales, en las que han participado 1237 personas. De ellas, 281 entrevistas se han celebrado en la sede de la institución y 592 entrevistas han tenido lugar con ocasión de los 105 desplazamientos periódicos que la



institución ha realizado durante el año por toda la Comunidad. Como consecuencia directa de esta actividad el Procurador del Común ha recibido 2167 quejas<sup>1</sup>.

**DESPLAZAMIENTOS PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO FUERA DE LA SEDE DE LA INSTITUCIÓN. DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL**

Ávila .....	10
Burgos (incluyendo Miranda de Ebro).....	11
León (Ponferrada).....	10
Palencia .....	12
Salamanca.....	11
Segovia .....	12
Soria .....	6
Valladolid .....	19
Zamora (incluyendo Benavente) .....	14
<b>Total.....</b>	<b>105</b>

**ENTREVISTAS PRESENCIALES. DISTRIBUCIÓN POR PROVINCIAS**

Ávila .....	64
Burgos (incluyendo Miranda de Ebro).....	86
León (incluyendo Ponferrada) .....	327
Palencia .....	69
Salamanca.....	52
Segovia .....	69
Soria .....	31
Valladolid .....	113
Zamora (incluyendo Benavente) .....	62
<b>TOTAL .....</b>	<b>873</b>

---

<sup>1</sup> De las 2167 quejas recogidas directamente por la Oficina de Atención al Ciudadano, 1588 versaban sobre un mismo asunto (acondicionamiento de la carretera de Porto según el proyecto de 2011) .



**QUEJAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE ENTREVISTA**

**DISTRIBUCIÓN PROVINCIAL**

Ávila .....	32
Burgos .....	63
León .....	1800
Palencia .....	50
Salamanca.....	33
Segovia.....	37
Soria.....	25
Valladolid .....	73
Zamora .....	54
<b>TOTAL .....</b>	<b>2167</b>

Al igual que lo expuesto en el pasado Informe anual, conviene recordar que, en algunas ocasiones, los escritos y correos electrónicos remitidos por los ciudadanos no pueden ser calificados de inicio como quejas, debido fundamentalmente a la falta de claridad o imprecisión en la exposición de la controversia. En estos casos, la OAC, sin perjuicio de lo que pudiera derivarse tras la tramitación de estos escritos, los clasifica en un principio como "consultas", dando una respuesta a los interesados a la mayor brevedad posible, y, con posterioridad y en atención a las aclaraciones que aporte el ciudadano, se decide la procedencia de apertura de un expediente de queja.

En 2017 fueron 94 las consultas de este tipo atendidas por la OAC. El número de consultas atendidas por la OAC desde su puesta en funcionamiento se muestra en el siguiente cuadro:

<b>Años</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Consultas	48	98	134	133	136	88	78	74
Quejas abiertas tras consulta	5	14	28	21	25	14	20	20



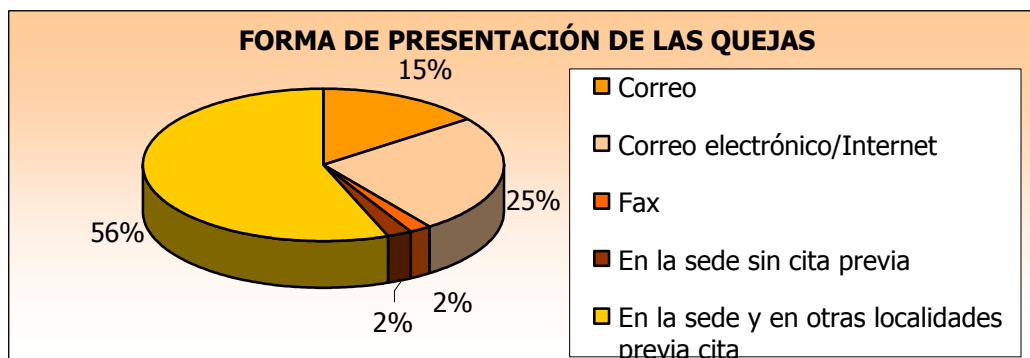
En última instancia, conviene destacar que la OAC, además de la atención presencial a los ciudadanos en la sede de la institución, da respuesta a la totalidad de llamadas y consultas telefónicas recibidas en la institución, tanto en lo referente al estado de tramitación de los expedientes, como en lo que afecta a la orientación hacia la vía más idónea de reclamación en las consultas planteadas sobre asuntos de la más variada índole.

# **QUEJAS 2017**



**FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS**

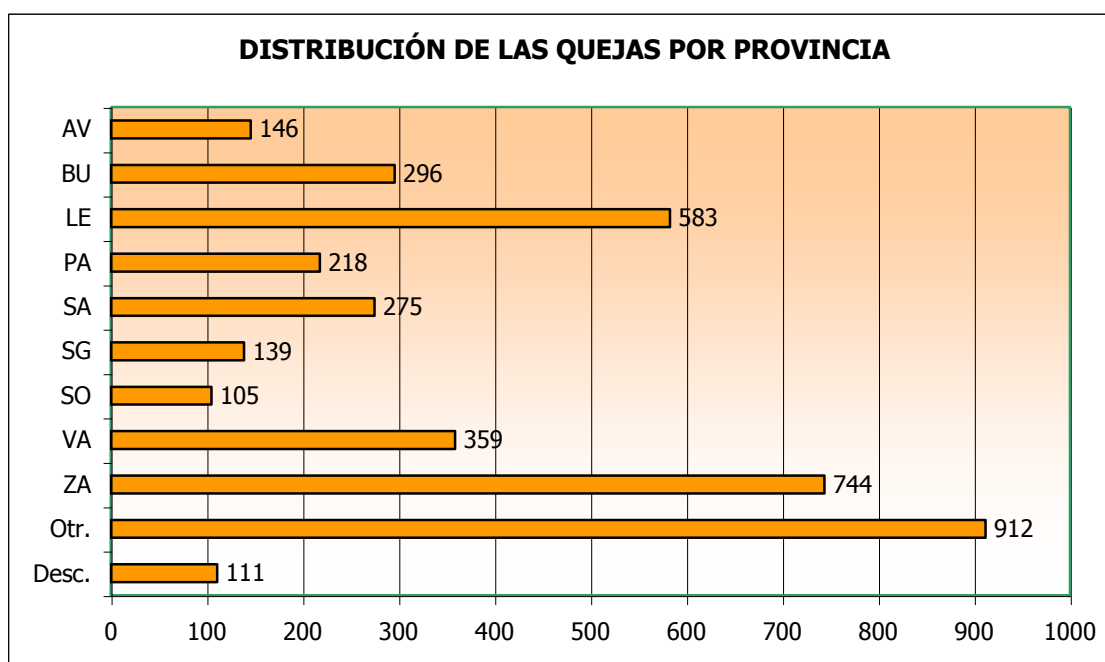
Oficina de Atención al Ciudadano .....	2167 <sup>1</sup>	56%
Correo.....	576	15%
Correo electrónico/Internet .....	980	25%
Fax .....	72	2%
Registro .....	93	2%
<b>TOTAL .....</b>	<b>3888</b>	



<sup>1</sup> En las 2167 quejas recibidas por la Oficina de Atención al Ciudadano se incluyen 1588 relativas al acondicionamiento de la carretera de Porto según el proyecto de 2011.

**DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN SU PROCEDENCIA**

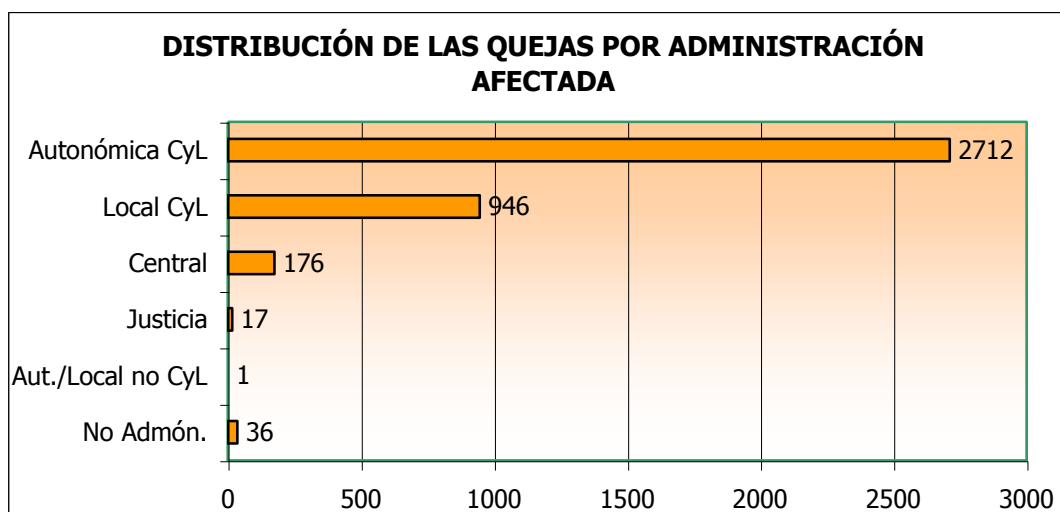
Ávila .....	146	4%
Burgos .....	296	8%
León .....	583	15%
Palencia .....	218	6%
Salamanca.....	275	7%
Segovia .....	139	4%
Soria .....	105	3%
Valladolid .....	359	9%
Zamora .....	744	19%
Otras <sup>2</sup> .....	912	22%
Procedencia desconocida.....	111	3%
<i>TOTAL .....</i>	<i>3888</i>	



<sup>2</sup> Incluimos en “Otras” las quejas procedentes de fuera de Castilla y León y las quejas de varios autores en los casos en que estos tienen su domicilio en distintas provincias. De estas 912 quejas, 737 se refieren al acondicionamiento de la carretera de Porto según el proyecto de 2011.

**DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN LA ADMINISTRACIÓN A LA QUE AFECTAN**

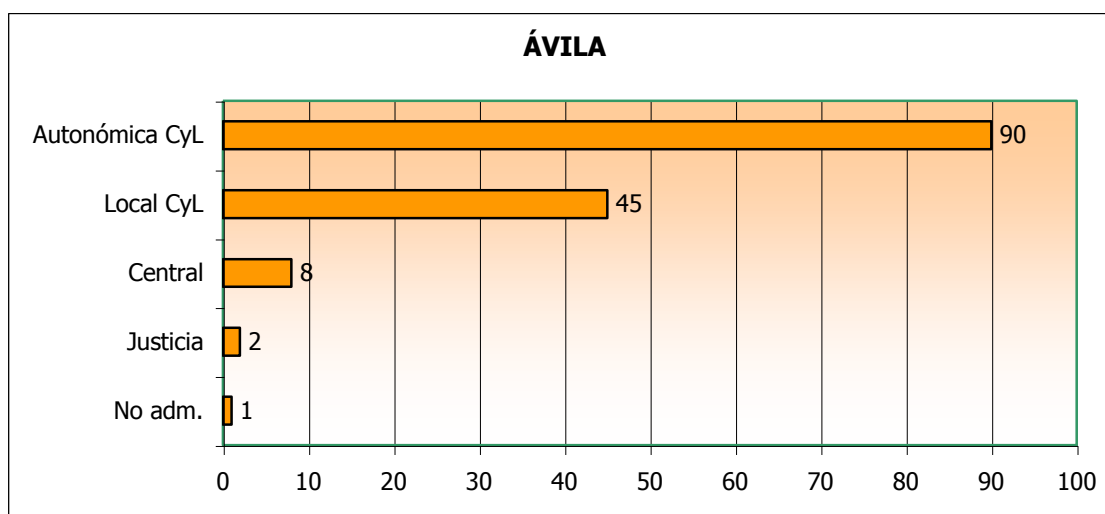
Autonómica Castilla y León.....	2712	70%
Local Castilla y León.....	946	24%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>823</i>	<i>87%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>36</i>	<i>4%</i>
<i>Local-Entidades locales menores.....</i>	<i>79</i>	<i>8%</i>
<i>Local-Mancomunidades.....</i>	<i>8</i>	<i>1%</i>
Central.....	176	5%
Justicia.....	17	0%
Autonómica o local con sede en otras Comunidades Autónomas .....	1	0%
No administración.....	36	1%
<b>TOTAL .....</b>	<b>3888</b>	



**ADMINISTRACIÓN AFECTADA POR LAS QUEJAS PRESENTADAS EN CADA  
PROVINCIA DE LA COMUNIDAD<sup>3</sup>**

**ÁVILA**

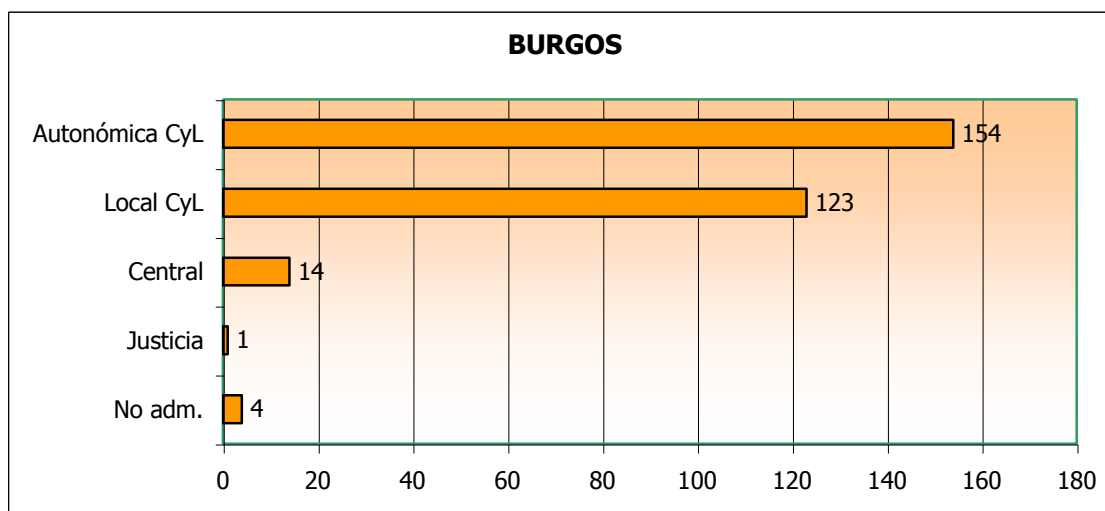
Autonómica Castilla y León.....	90	62%
Local Castilla y León.....	45	31%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>41</i>	<i>91%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>4</i>	<i>9%</i>
Central.....	8	5%
Justicia.....	2	1%
No administración.....	1	1%
<b>TOTAL .....</b>	<b>146</b>	



<sup>3</sup> Además, una queja presentada por varios firmantes de Valladolid y Palencia afectaba a la Administración local (Ayuntamientos).

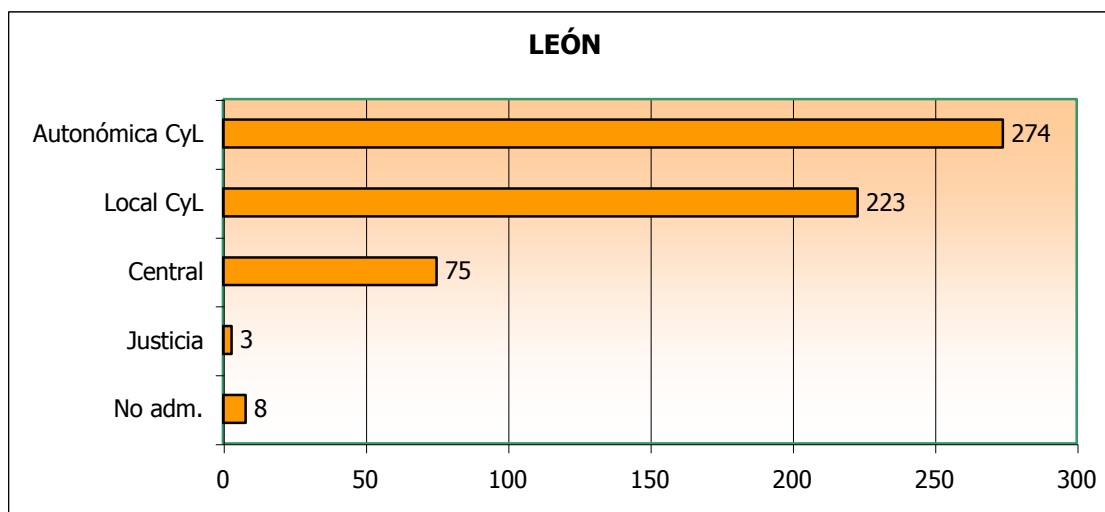
**BURGOS**

Autonómica Castilla y León.....	154	52%
Local Castilla y León.....	123	42%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>101</i>	<i>82%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>6</i>	<i>5%</i>
<i>Local-Entidades locales menores.....</i>	<i>16</i>	<i>13%</i>
Central.....	14	5%
Justicia.....	1	0%
No administración.....	4	1%
<b>TOTAL .....</b>	<b>296</b>	



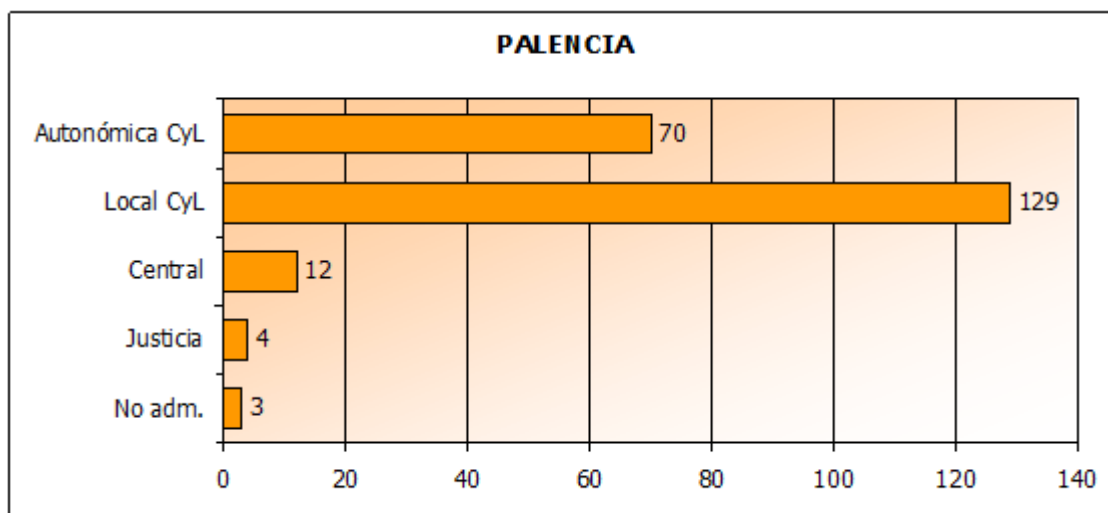
**LEÓN**

Autonómica Castilla y León.....	274	47%
Local Castilla y León.....	223	38%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>169</i>	<i>76%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>6</i>	<i>3%</i>
<i>Local-Entidades locales menores.....</i>	<i>43</i>	<i>19%</i>
<i>Local-Mancomunidades.....</i>	<i>5</i>	<i>2%</i>
Central.....	75	13%
Justicia.....	3	1%
No administración.....	8	1%
<b>TOTAL .....</b>	<b>583</b>	



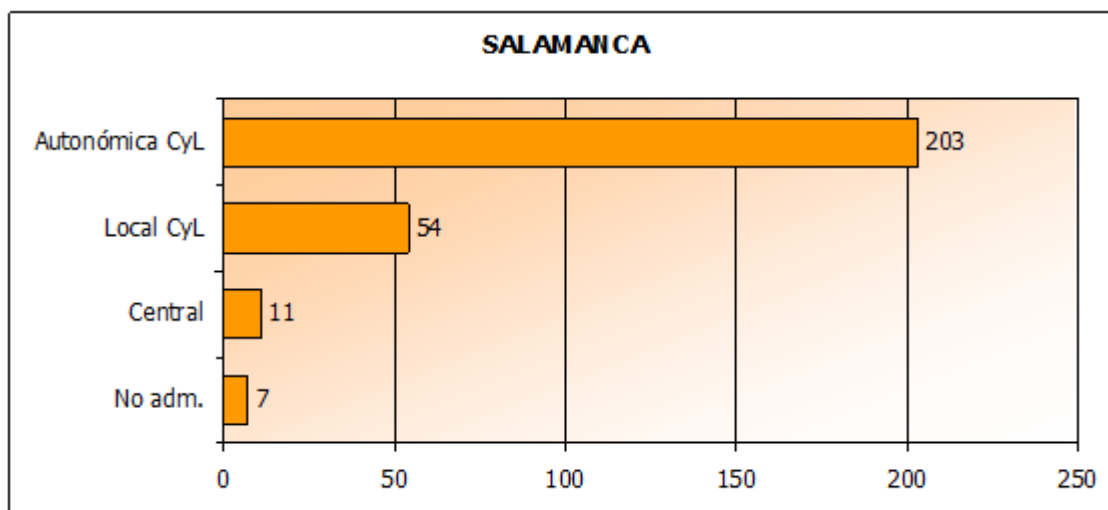
**PALENCIA**

Autonómica Castilla y León.....	70	32%
Local Castilla y León.....	129	59%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>113</i>	<i>87%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>2</i>	<i>2%</i>
<i>Local-Entidades locales menores.....</i>	<i>14</i>	<i>11%</i>
Central.....	12	6%
Justicia.....	4	2%
No administración.....	3	1%
<b>TOTAL .....</b>	<b>218</b>	



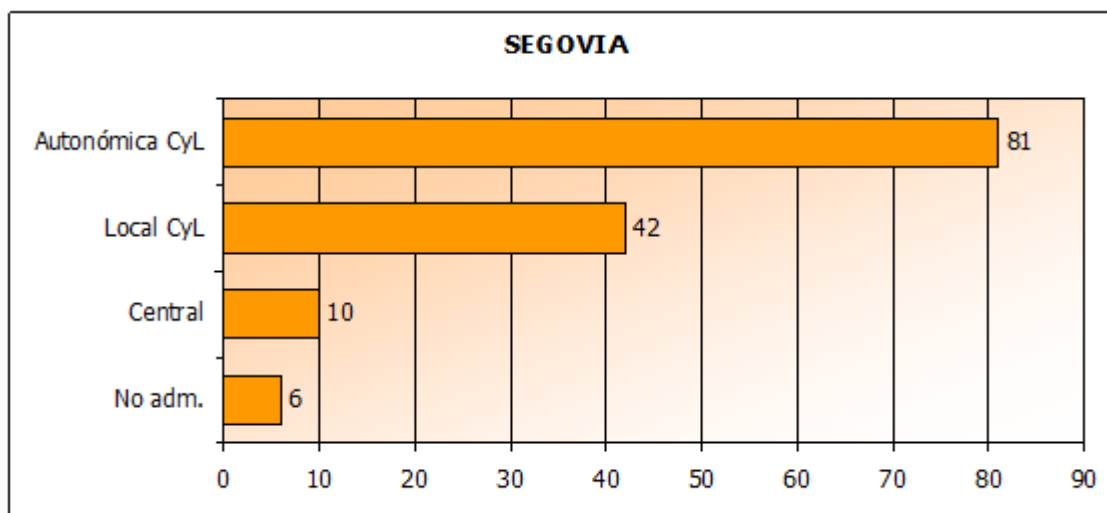
**SALAMANCA**

Autonómica Castilla y León.....	203	73%
Local Castilla y León.....	54	20%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>47</i>	<i>87%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>7</i>	<i>13%</i>
Central.....	11	4%
No administración.....	7	3%
<b>TOTAL .....</b>	<b>275</b>	



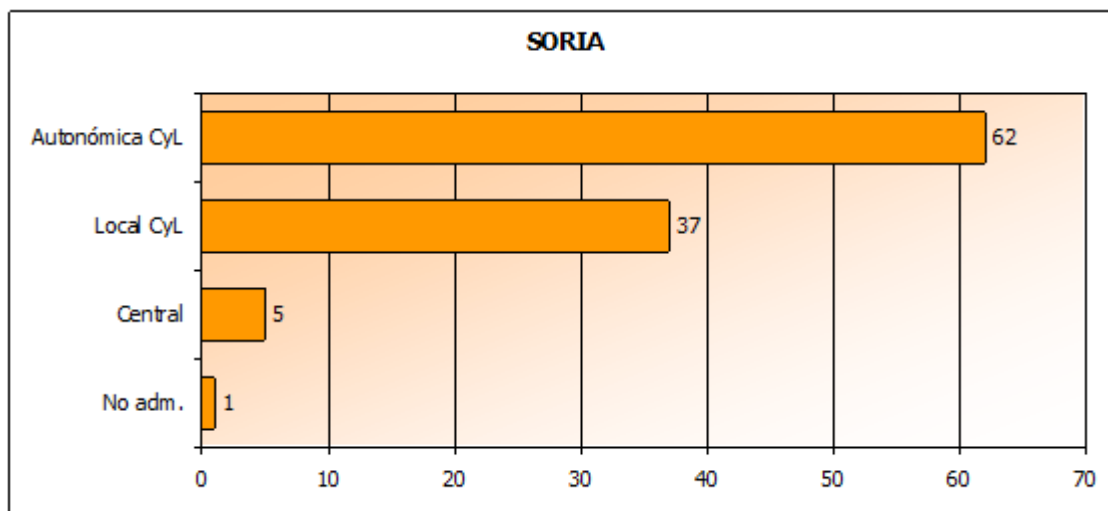
**SEGOVIA**

Autonómica Castilla y León.....	81	59%
Local Castilla y León.....	42	30%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>42</i>	<i>100%</i>
Central.....	10	7%
No administración.....	6	4%
<b>TOTAL .....</b>	<b>139</b>	



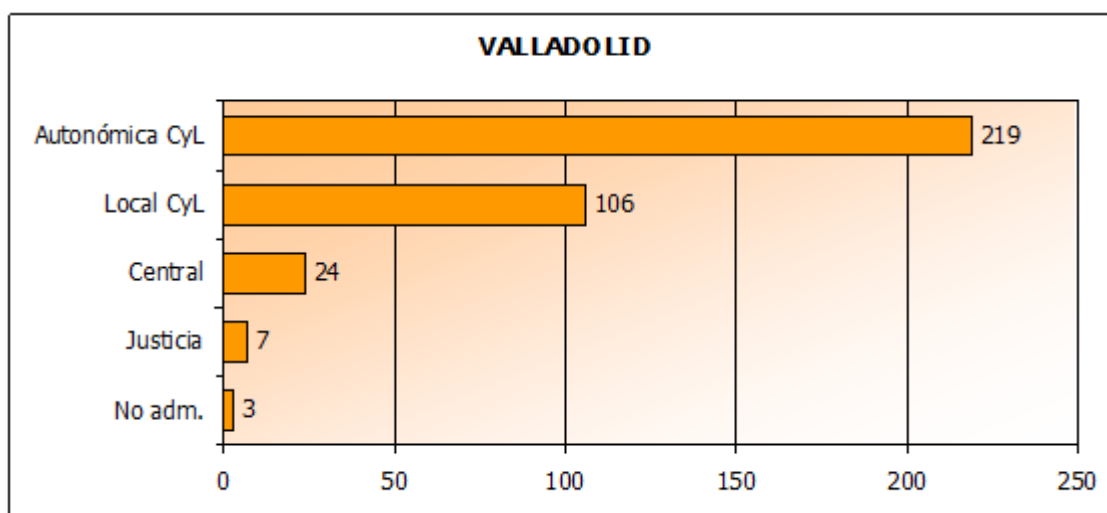
**SORIA**

Autonómica Castilla y León.....	62	59%
Local Castilla y León.....	37	35%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>35</i>	<i>94%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>1</i>	<i>3%</i>
<i>Local-Entidades locales menores.....</i>	<i>1</i>	<i>3%</i>
Central.....	5	5%
No administración.....	1	1%
<b>TOTAL .....</b>	<b>105</b>	



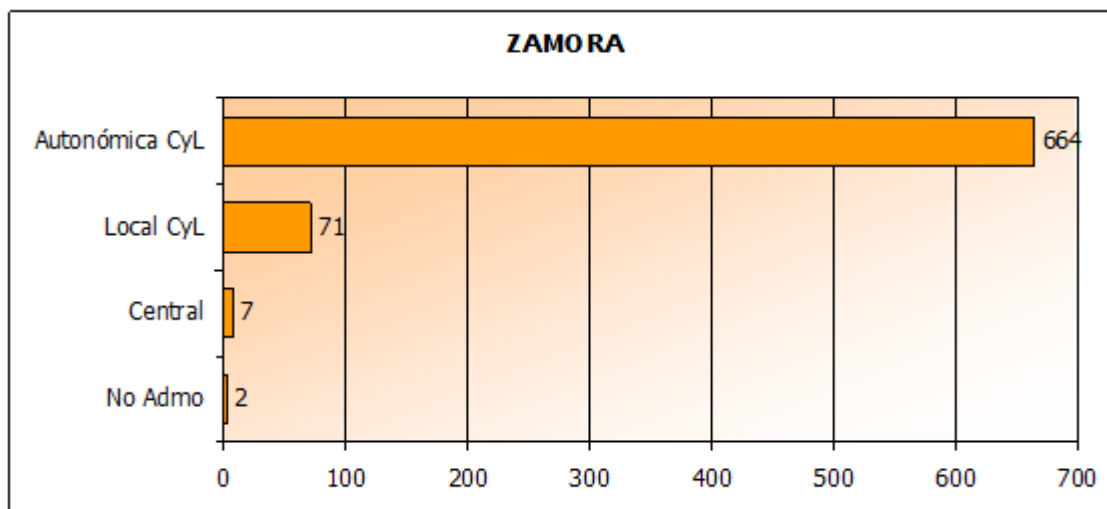
**VALLADOLID**

Autonómica Castilla y León.....	219	60%
Local Castilla y León.....	106	30%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>99</i>	<i>93%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>6</i>	<i>6%</i>
<i>Local-Otras.....</i>	<i>1</i>	<i>1%</i>
Central.....	24	7%
Justicia.....	7	2%
No administración.....	3	1%
<i>TOTAL .....</i>	<i>359</i>	



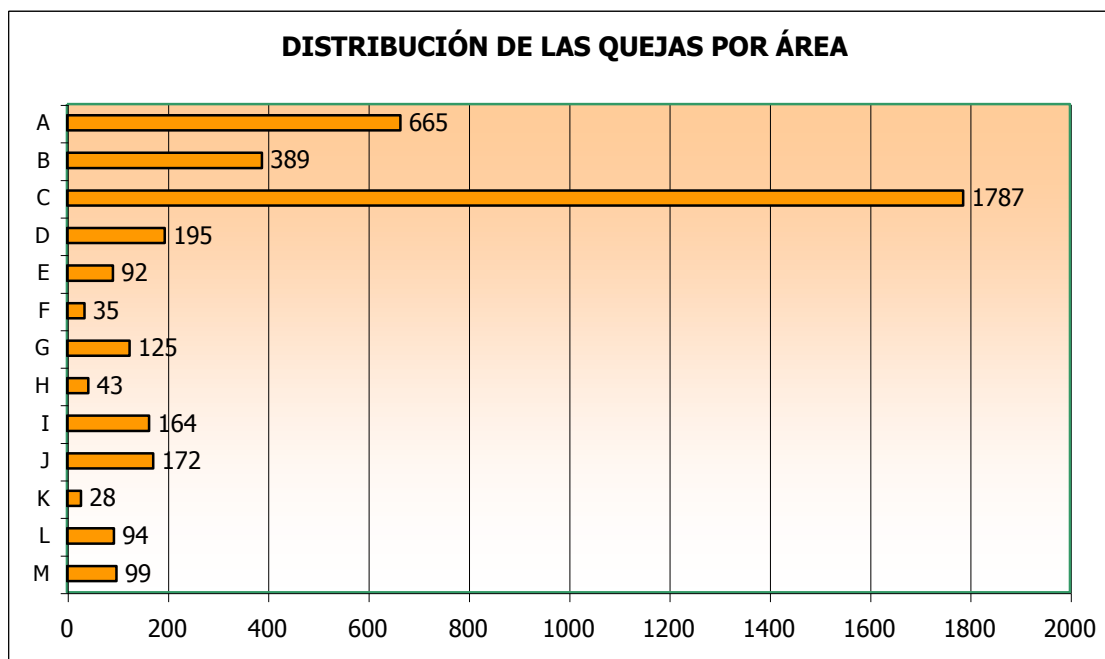
**ZAMORA**

Autonómica Castilla y León.....	664	89%
Local Castilla y León.....	71	10%
<i>Local-Ayuntamientos.....</i>	<i>66</i>	<i>93%</i>
<i>Local-Diputaciones.....</i>	<i>2</i>	<i>3%</i>
<i>Local-Mancomunidades.....</i>	<i>3</i>	<i>4%</i>
Central.....	7	1%
No Administración.....	2	0%
<b>TOTAL .....</b>	<b>744</b>	



**DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA**

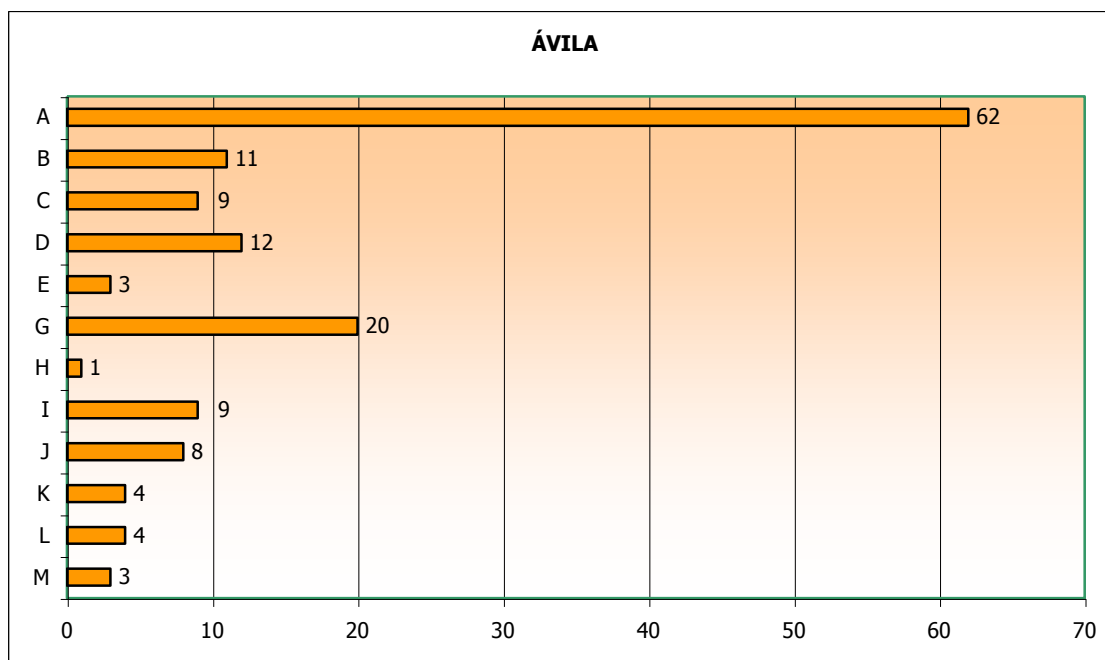
A Función pública.....	665	17%
B Régimen jurídico de las CC LL, bienes y servicios municipales.....	389	10%
C Fomento .....	1787	47%
D Medio ambiente.....	195	5%
E Educación.....	92	2%
F Cultura, turismo y deportes .....	35	1%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social .....	125	3%
H Agricultura y ganadería .....	43	1%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud .....	164	4%
J Sanidad y consumo .....	172	4%
K Justicia.....	28	1%
L Interior, extranjería y emigración .....	94	2%
M Hacienda .....	99	3%
<i>TOTAL.....</i>	<i>3888</i>	



**CLASIFICACIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN CADA PROVINCIA DE LA COMUNIDAD<sup>4</sup>**

**ÁVILA**

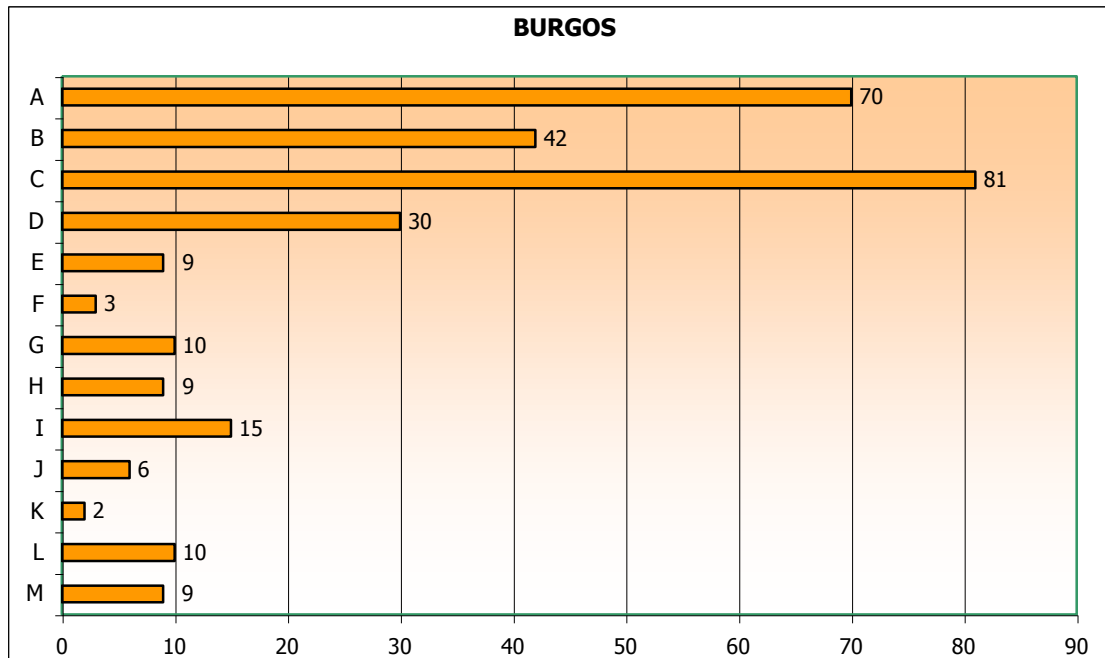
A Función pública.....	62	42%
B Régimen jurídico de las CC LL, bienes y servicios municipales.....	11	8%
C Fomento.....	9	6%
D Medio ambiente.....	12	8%
E Educación.....	3	2%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social.....	20	14%
H Agricultura y ganadería .....	1	1%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud .....	9	6%
J Sanidad y consumo .....	8	5%
K Justicia.....	4	3%
L Interior, extranjería y emigración .....	4	3%
M Hacienda .....	3	2%
<b>TOTAL.....</b>	<b>146</b>	



<sup>4</sup> Además, una queja presentada por varios firmantes de Valladolid y Palencia se clasificó dentro del Área A, Función Pública.

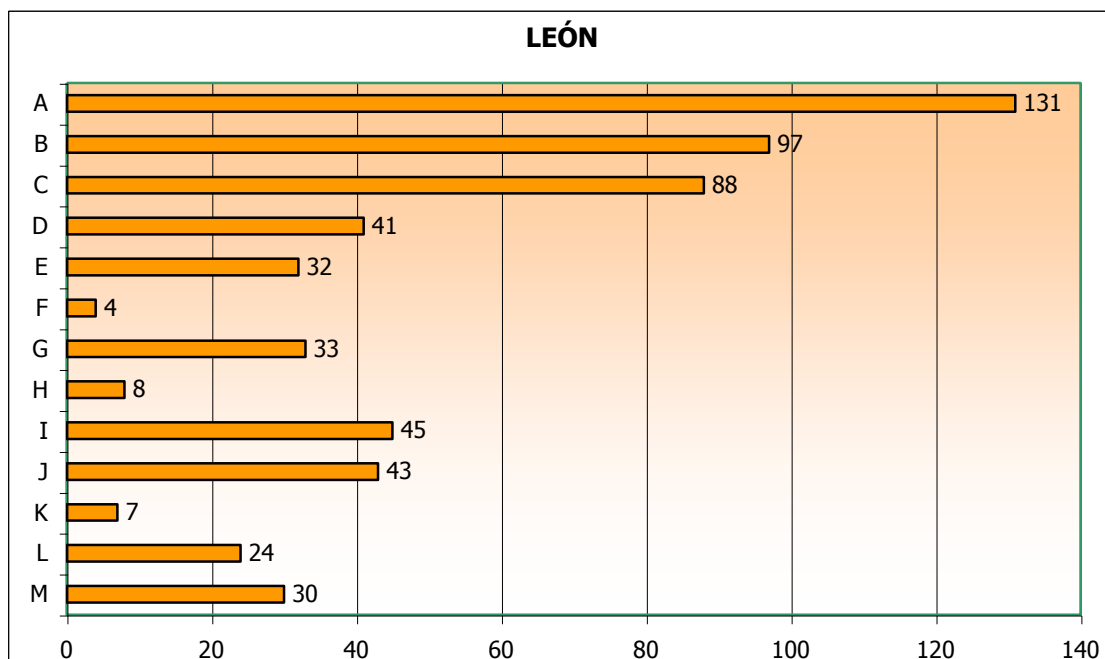
**BURGOS**

A Función pública.....	70	23%
B Régimen jurídico de las CC LL, bienes y servicios municipales.....	42	14%
C Fomento.....	81	28%
D Medio ambiente.....	30	10%
E Educación.....	9	3%
F Cultura, turismo y deportes .....	3	1%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social.....	10	3%
H Agricultura y ganadería .....	9	3%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud .....	15	5%
J Sanidad y consumo .....	6	2%
K Justicia.....	2	1%
L Interior, extranjería y emigración .....	10	3%
M Hacienda .....	9	3%
<b>TOTAL.....</b>	<b>296</b>	



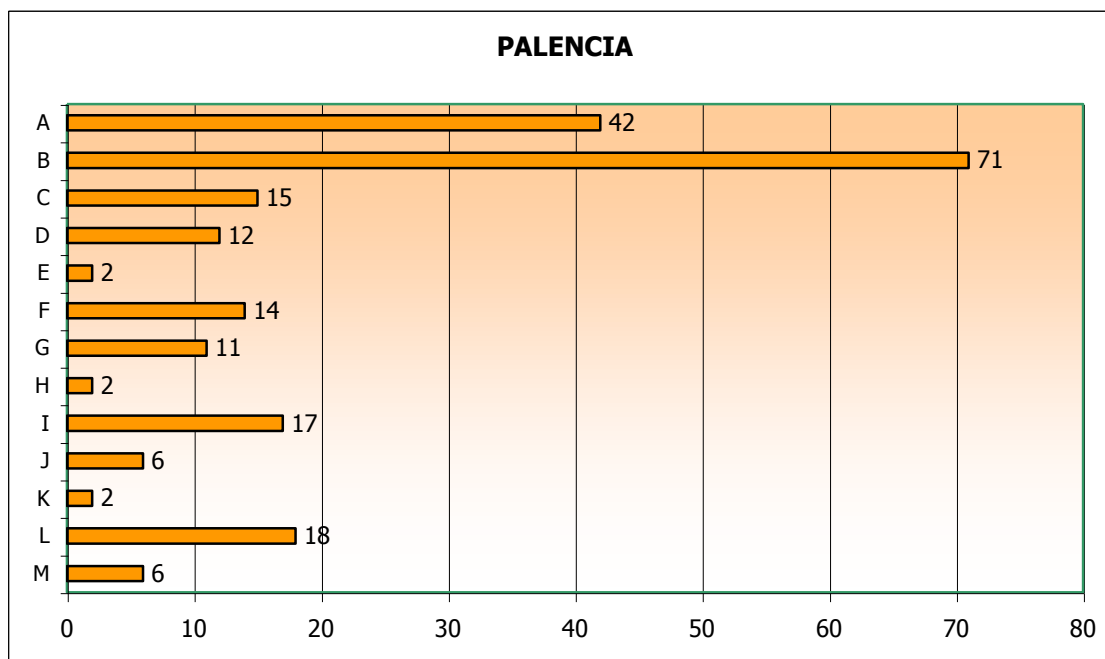
**LEÓN**

A Función pública.....	131	23%
B Régimen jurídico de las CC LL, bienes y servicios municipales.....	97	17%
C Fomento.....	88	15%
D Medio ambiente.....	41	7%
E Educación.....	32	5%
F Cultura, turismo y deportes .....	4	1%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social.....	33	6%
H Agricultura y ganadería .....	8	1%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud .....	45	8%
J Sanidad y consumo .....	43	7%
K Justicia.....	7	1%
L Interior, extranjería y emigración .....	24	4%
M Hacienda .....	30	5%
<i>TOTAL.....</i>	<i>583</i>	



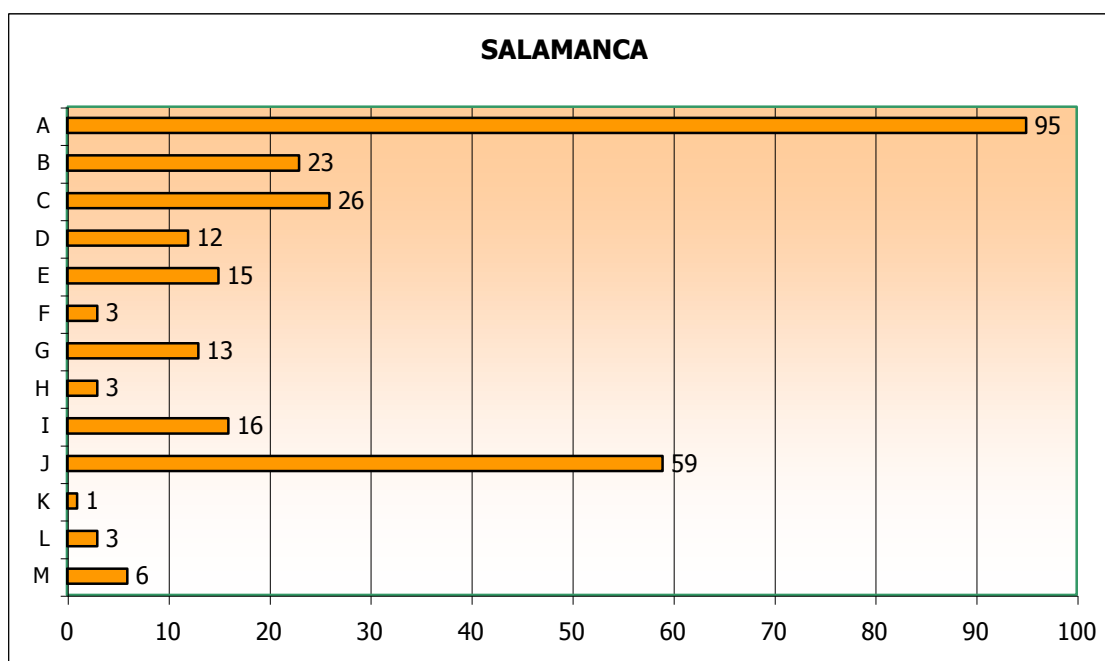
**PALENCIA**

A Función pública.....	42	19%
B Régimen jurídico de las CC LL, bienes y servicios municipales.....	71	32%
C Fomento.....	15	7%
D Medio ambiente.....	12	6%
E Educación.....	2	1%
F Cultura, turismo y deportes .....	14	6%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social.....	11	5%
H Agricultura y ganadería .....	2	1%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud .....	17	8%
J Sanidad y consumo .....	6	3%
K Justicia.....	2	1%
L Interior, extranjería y emigración .....	18	8%
M Hacienda .....	6	3%
<i>TOTAL.....</i>	<i>218</i>	



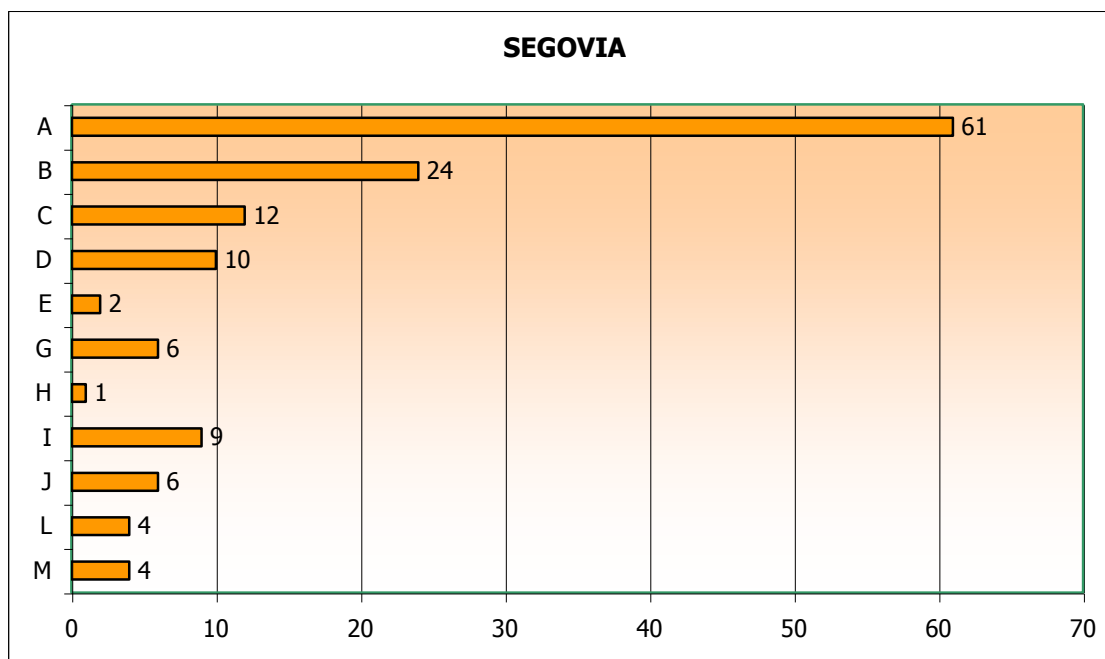
**SALAMANCA**

A Función pública.....	95	36%
B Régimen jurídico de las CC LL, bienes y servicios municipales .....	23	8%
C Fomento.....	26	9%
D Medio ambiente.....	12	4%
E Educación.....	15	5%
F Cultura, turismo y deportes .....	3	1%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social .....	13	5%
H Agricultura y ganadería .....	3	1%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud .....	16	6%
J Sanidad y consumo .....	59	22%
K Justicia.....	1	0%
L Interior, extranjería y emigración .....	3	1%
M Hacienda .....	6	2%
<b>TOTAL.....</b>	<b>275</b>	



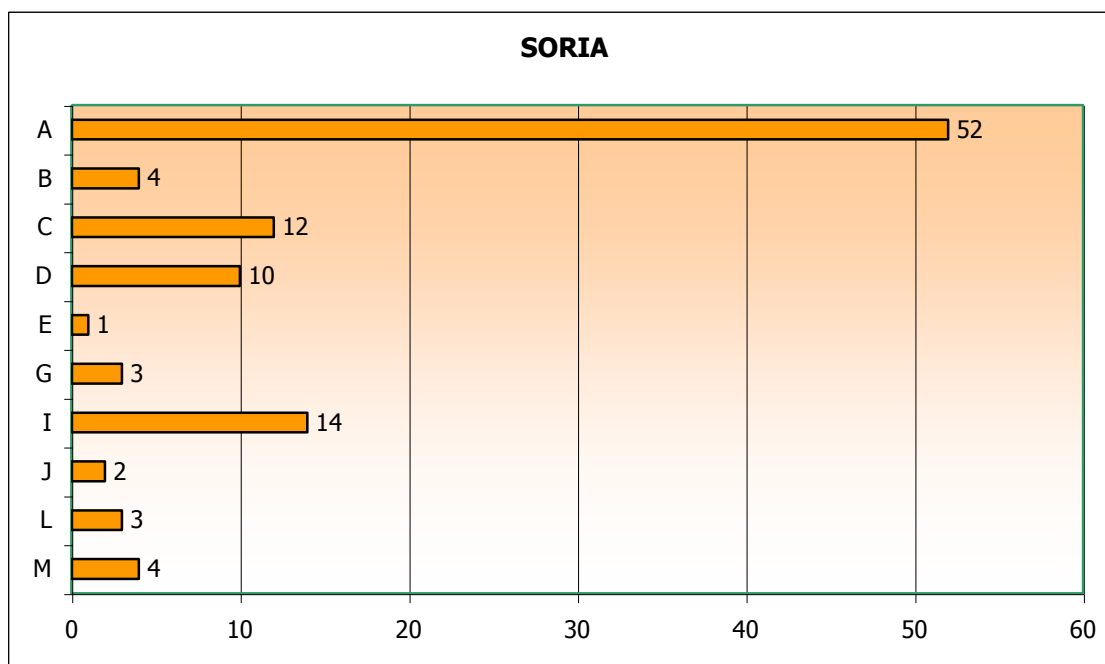
**SEGOVIA**

A Función pública.....	61	45%
B Régimen jurídico de las CC LL, bienes y servicios municipales.....	24	17%
C Fomento.....	12	9%
D Medio ambiente.....	10	7%
E Educación.....	2	1%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social.....	6	4%
H Agricultura y ganadería .....	1	1%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud .....	9	6%
J Sanidad y consumo .....	6	4%
L Interior, extranjería y emigración .....	4	3%
M Hacienda .....	4	3%
<b>TOTAL.....</b>	<b>139</b>	



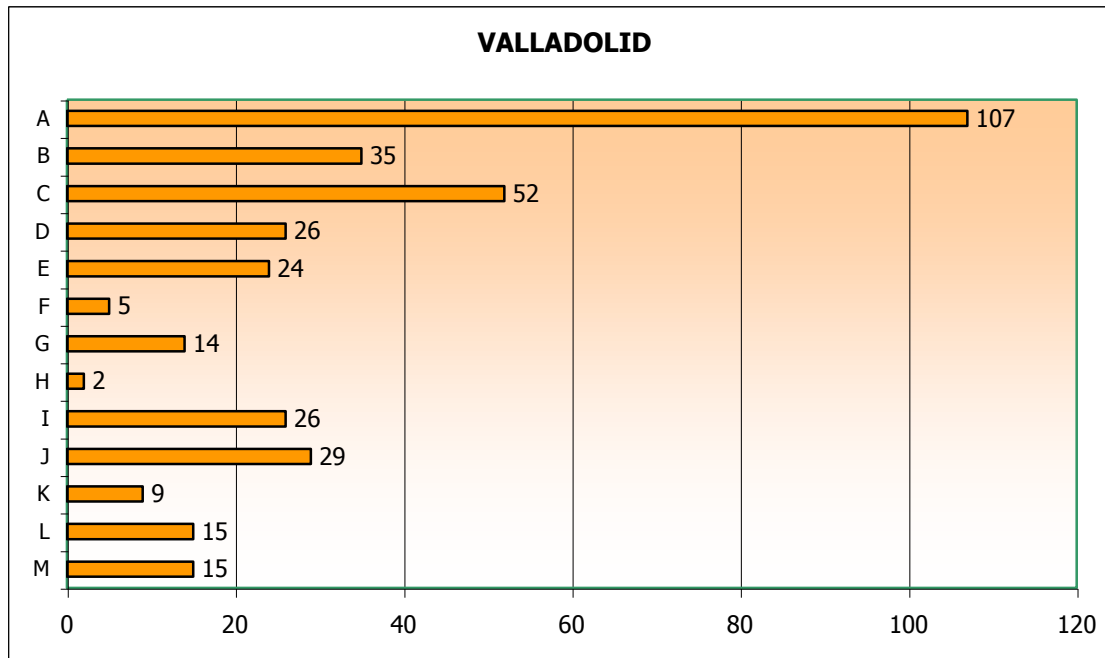
**SORIA**

A Función pública.....	52	49%
B Régimen jurídico de las CC LL, bienes y servicios municipales.....	4	4%
C Fomento.....	12	11%
D Medio ambiente.....	10	10%
E Educación.....	1	1%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social.....	3	3%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud .....	14	13%
J Sanidad y consumo .....	2	2%
L Interior, extranjería y emigración .....	3	3%
M Hacienda .....	4	4%
<i>TOTAL.....</i>	<i>105</i>	



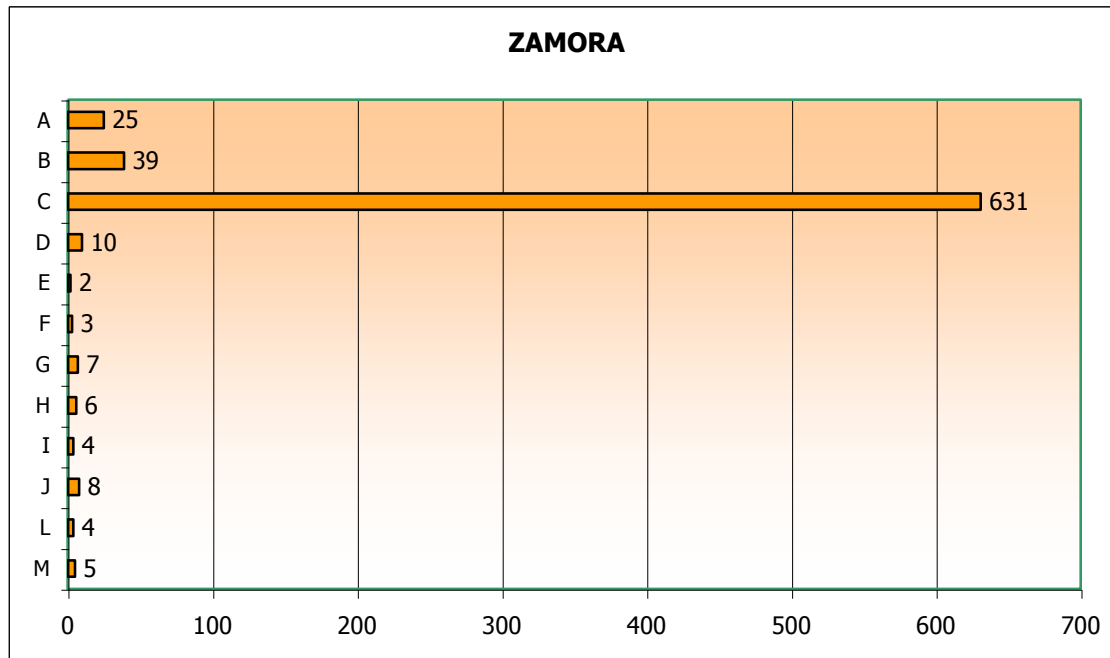
**VALLADOLID**

A Función pública.....	107	30%
B Régimen jurídico de las CC LL, bienes y servicios municipales.....	35	10%
C Fomento.....	52	14%
D Medio ambiente.....	26	7%
E Educación.....	24	7%
F Cultura, turismo y deportes .....	5	1%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social.....	14	4%
H Agricultura y ganadería .....	2	1%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud .....	26	7%
J Sanidad y consumo .....	29	8%
K Justicia.....	9	3%
L Interior, extranjería y emigración .....	15	4%
M Hacienda .....	15	4%
<i>TOTAL.....</i>	<i>359</i>	



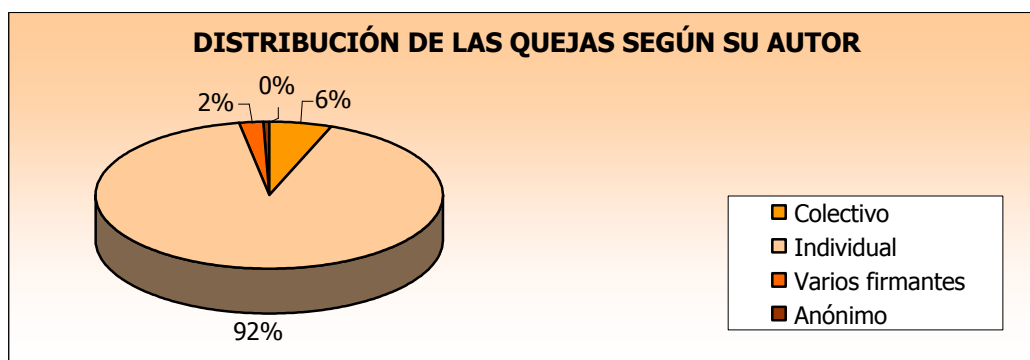
**ZAMORA**

A Función pública.....	25	3%
B Régimen jurídico de las CC LL, bienes y servicios municipales.....	39	5%
C Fomento.....	631	85%
D Medio ambiente.....	10	1%
E Educación.....	2	0%
F Cultura, turismo y deportes .....	3	0%
G Industria, comercio, empleo y seguridad social.....	7	1%
H Agricultura y ganadería .....	6	1%
I Familia, igualdad de oportunidades y juventud .....	4	1%
J Sanidad y consumo .....	8	1%
L Interior, extranjería y emigración .....	4	1%
M Hacienda .....	5	1%
<b>TOTAL .....</b>	<b>744</b>	



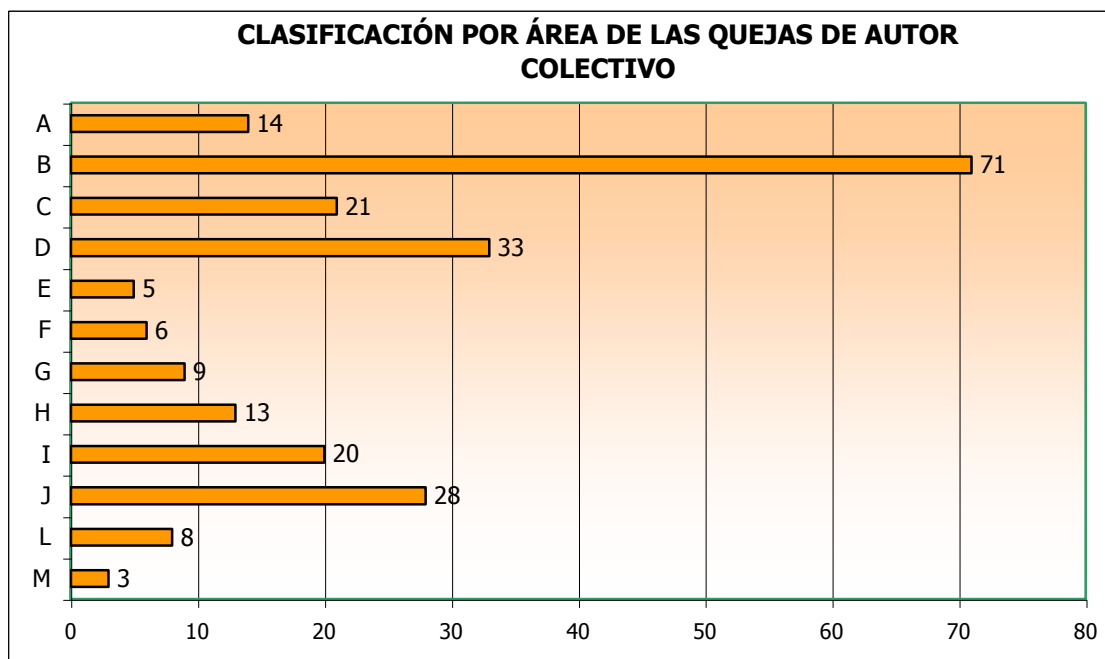
**DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN SU AUTOR**

Colectivo .....	231	6%
Individual .....	3548	92%
Varios firmantes.....	91	2%
Anónimo .....	18	0%
<i>TOTAL .....</i>	<i>3888</i>	



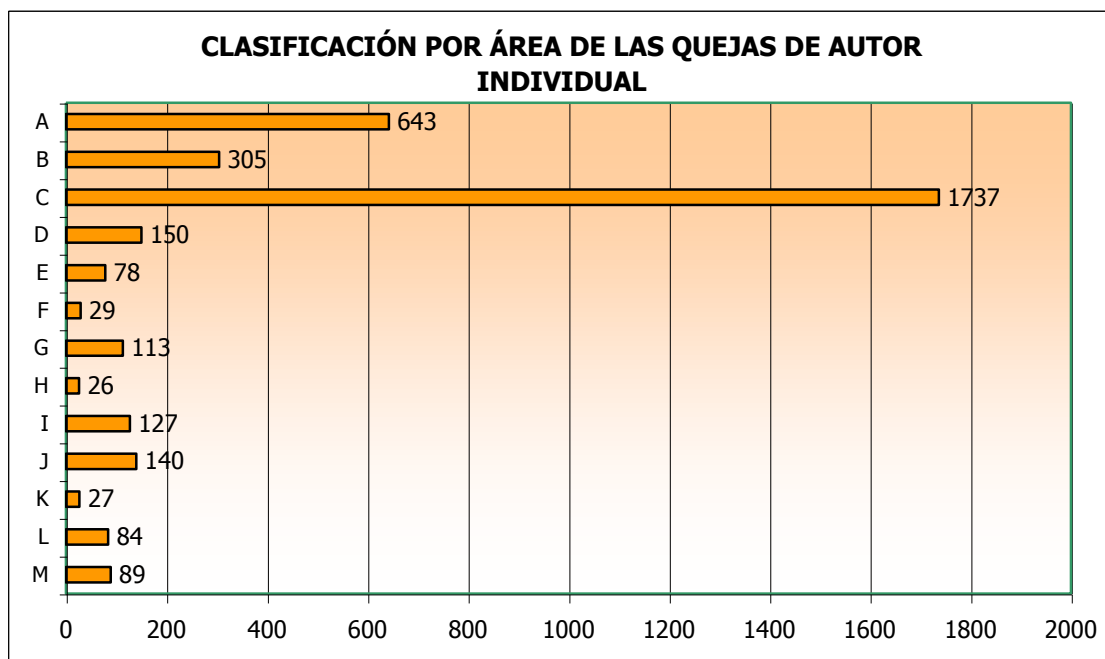
**DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR COLECTIVOS**

A Función Pública.....	14	6%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales .....	71	31%
C Fomento.....	21	9%
D Medio Ambiente .....	33	14%
E Educación.....	5	2%
F Cultura, Turismo y Deportes .....	6	3%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social .....	9	4%
H Agricultura y Ganadería.....	13	6%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud .....	20	9%
J Sanidad y Consumo .....	28	12%
L Interior, Extranjería y Emigración .....	8	3%
M Hacienda .....	3	1%
<i>TOTAL</i> .....	<i>231</i>	



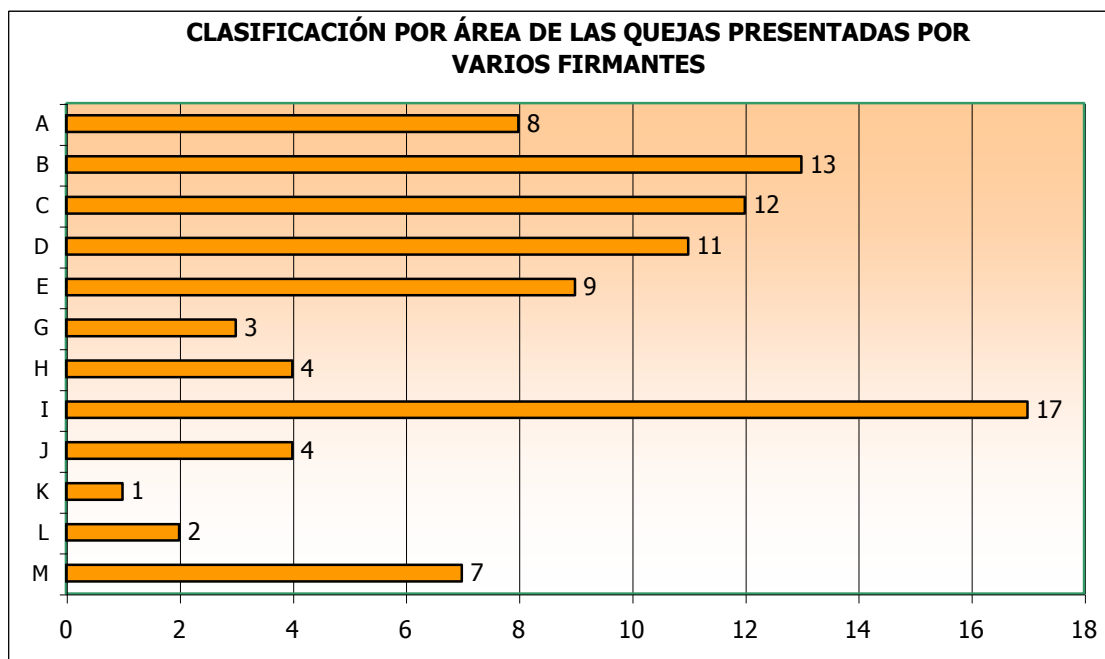
**DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL**

A Función Pública.....	643	18%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales .....	305	9%
C Fomento.....	1737	48%
D Medio Ambiente .....	150	4%
E Educación.....	78	2%
F Cultura, Turismo y Deportes .....	29	1%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social .....	113	3%
H Agricultura y Ganadería.....	26	1%
I Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud.....	127	4%
J Sanidad y Consumo .....	140	4%
K Justicia.....	27	1%
L Interior, Extranjería y Emigración .....	84	2%
M Hacienda .....	89	3%
<i>TOTAL.....</i>	<i>3548</i>	



**DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR VARIOS FIRMANTES**

A Función Pública.....	8	9%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales .....	13	14%
C Fomento.....	12	13%
D Medio Ambiente .....	11	12%
E Educación.....	9	10%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social .....	3	3%
H Agricultura y Ganadería.....	4	4%
I Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud.....	17	20%
J Sanidad y Consumo .....	4	4%
K Justicia.....	1	1%
L Interior, Extranjería y Emigración .....	2	2%
M Hacienda .....	7	8%
<b>TOTAL.....</b>	<b>91</b>	



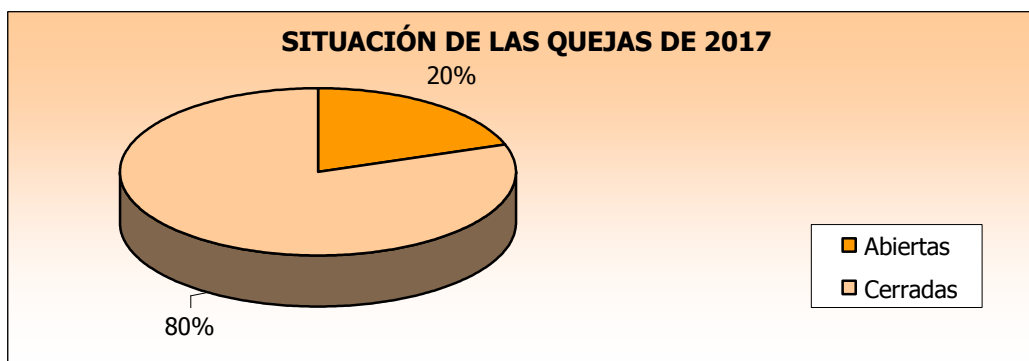
# **ESTADÍSTICAS DE TRAMITACIÓN**



## ESTADÍSTICAS DE TRAMITACIÓN

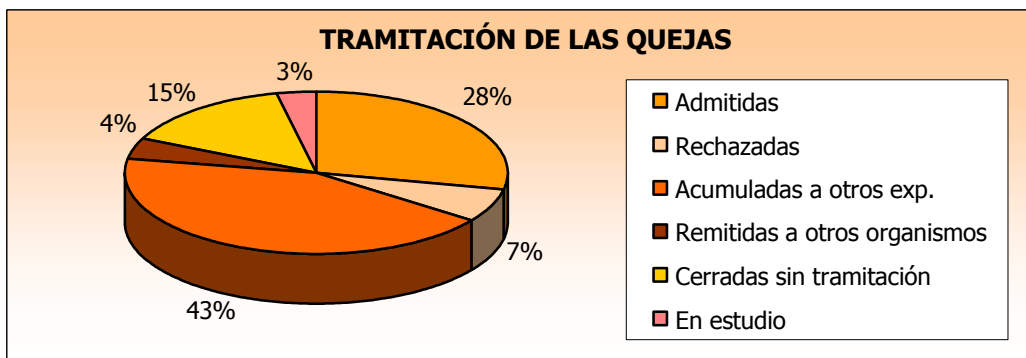
### SITUACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2017

Quejas abiertas.....	771	20%
Quejas cerradas.....	3117	80%
<i>TOTAL.....</i>	<i>3888</i>	



**TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2017**

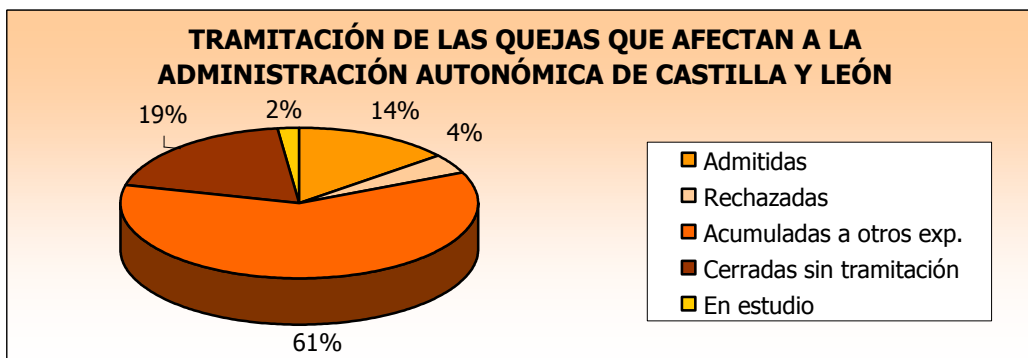
Admitidas .....	1104	28%
Rechazadas .....	259	7%
Acumuladas a otros expedientes. ....	1660	43%
Trasladadas a otros organismos (algunas previa admisión a mediación) .....	158	4%
Cerradas sin tramitación <sup>(1)</sup> .....	573	15%
En estudio .....	134	3%
<b>TOTAL.....</b>	<b>3888</b>	



<sup>(1)</sup> Quejas archivadas por diversas causas antes de su admisión o rechazo. El elevado número de quejas cerradas sin tramitación se explica teniendo en cuenta que muchas de las relativas al acondicionamiento de la carretera de Porto según el proyecto de 2011 carecían de los requisitos mínimos para su tramitación (datos de identificación, domicilio y firma).

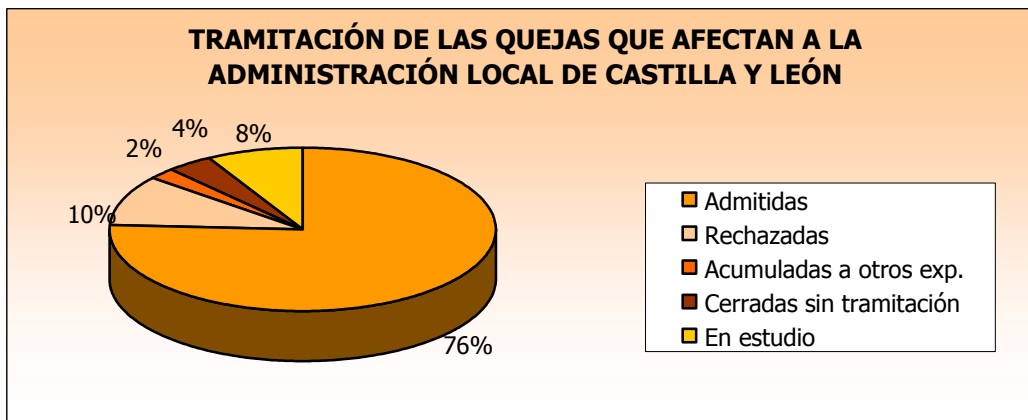
**TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA DE CASTILLA Y LEÓN**

Admitidas .....	384	14%
Rechazadas.....	114	4%
Acumuladas a otros exptes. ....	1639	61%
Cerradas sin tramitación .....	526	19%
En estudio .....	49	2%
<b>TOTAL.....</b>	<b>2712</b>	



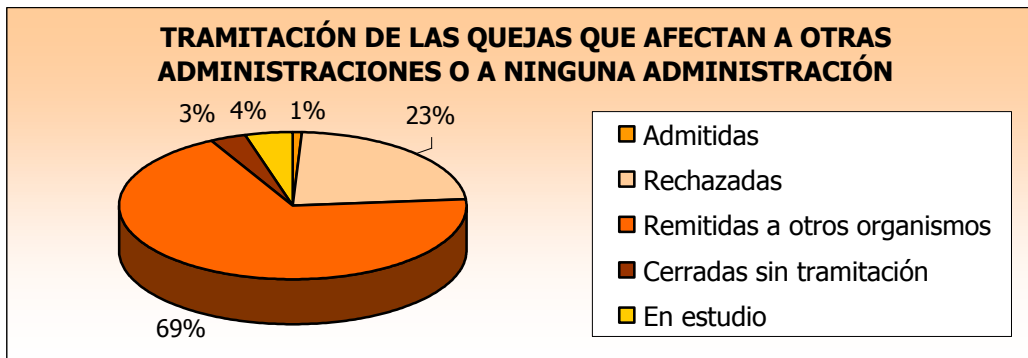
**TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DE CASTILLA Y LEÓN**

Admitidas .....	718	76%
Rechazadas.....	93	10%
Acumuladas a otros exptes. ....	21	2%
Cerradas sin tramitación .....	39	4%
En estudio .....	75	8%
<b>TOTAL.....</b>	<b>946</b>	



**TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A ADMINISTRACIONES NO SUJETAS A LA SUPERVISIÓN DEL PROCURADOR DEL COMÚN O QUE NO AFECTAN A NINGUNA ADMINISTRACIÓN**

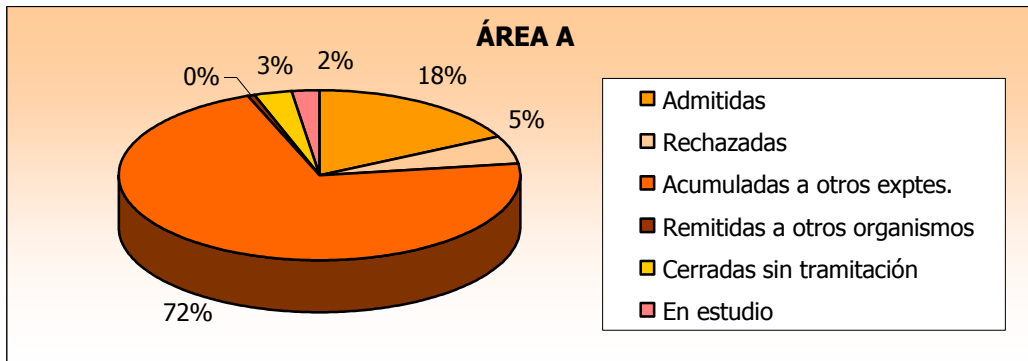
Admitidas a mediación.....	2	1%
Rechazadas.....	52	23%
Trasladadas a otros organismos (en algunos casos previa admisión a mediación).....	158	69%
Cerradas sin tramitación .....	8	3%
En estudio .....	10	4%
<i>TOTAL.....</i>	<i>230</i>	



**TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA**

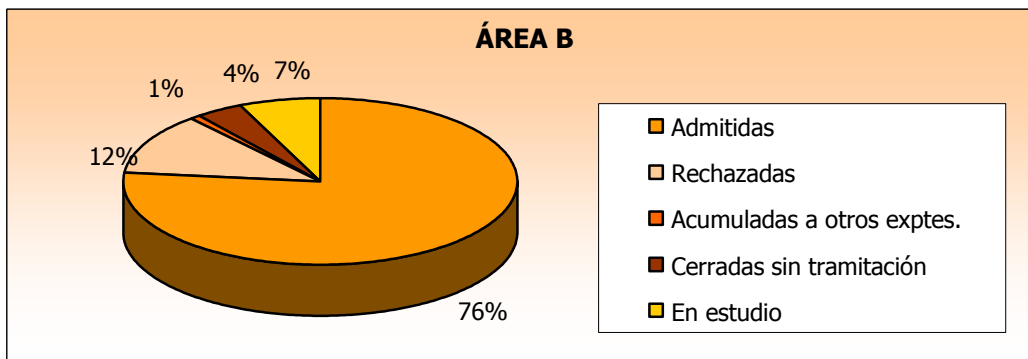
**ÁREA A. FUNCIÓN PÚBLICA**

Admitidas .....	117	18%
Rechazadas.....	35	5%
Acumuladas a otros expedientes. ....	475	72%
Trasladadas a otros organismos .....	3	0%
Cerradas sin tramitación .....	21	3%
En estudio .....	14	2%
<b>TOTAL.....</b>	<b>665</b>	



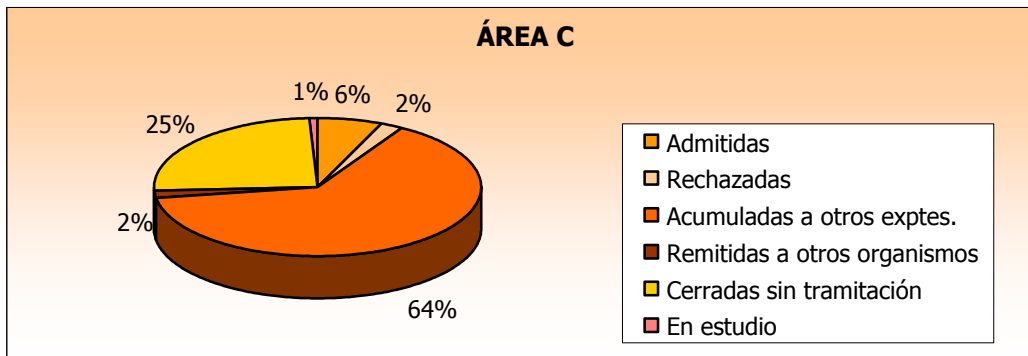
**ÁREA B. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS CORPORACIONES LOCALES, BIENES Y SERVICIOS MUNICIPALES**

Admitidas .....	298	76%
Rechazadas.....	47	12%
Acumuladas a otros exptes. ....	3	1%
Cerradas sin tramitación. ....	15	4%
En estudio .....	26	7%
<b>TOTAL.....</b>	<b>389</b>	



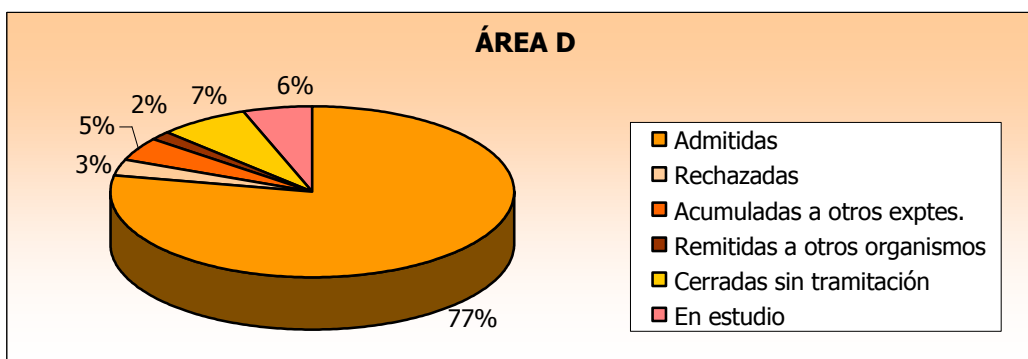
**ÁREA C. FOMENTO**

Admitidas .....	114	6%
Rechazadas.....	41	2%
Acumuladas a otros expedientes. ....	1140	64%
Trasladadas a otros organismos. ....	29	2%
Cerradas sin tramitación. ....	447	25%
En estudio .....	16	1%
<b>TOTAL.....</b>	<b>1787</b>	



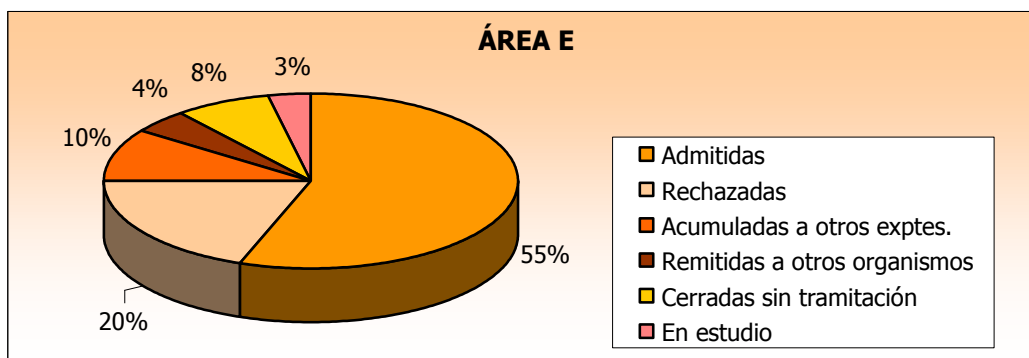
**ÁREA D. MEDIO AMBIENTE**

Admitidas .....	152	77%
Rechazadas.....	6	3%
Acumuladas a otros expedientes. ....	9	5%
Trasladadas a otros organismos. ....	3	2%
Cerradas sin tramitación. ....	14	7%
En estudio .....	11	6%
<b>TOTAL.....</b>	<b>195</b>	



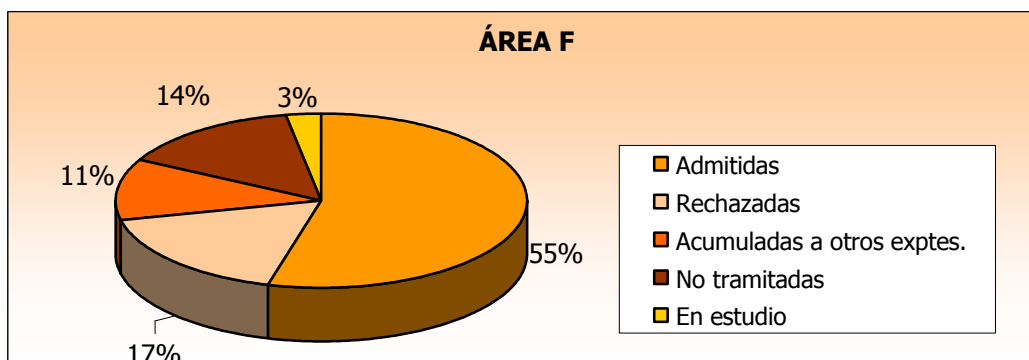
**ÁREA E. EDUCACIÓN**

Admitidas .....	51	55%
Rechazadas.....	18	20%
Acumuladas a otros expedientes. . . . .	9	10%
Trasladadas a otros organismos .....	4	4%
Cerradas sin tramitación. ....	7	8%
En estudio .....	3	3%
<b>TOTAL.....</b>	<b>92</b>	



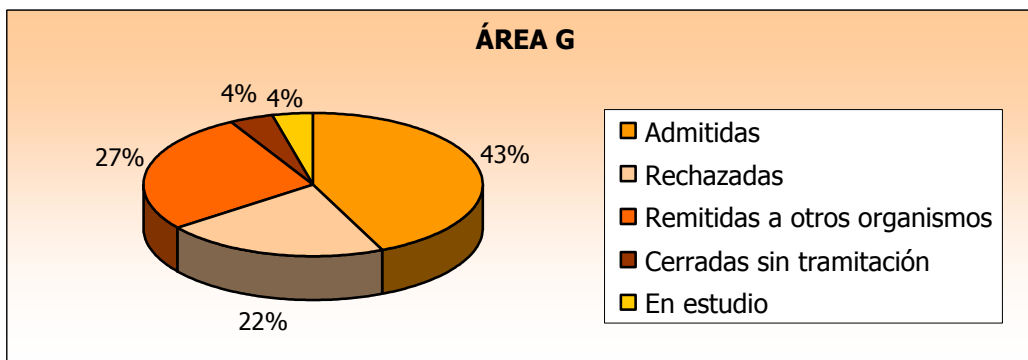
**ÁREA F. CULTURA, TURISMO Y DEPORTES**

Admitidas .....	19	55%
Rechazadas.....	6	17%
Acumuladas a otros expedientes .....	4	11%
Cerradas sin tramitación .....	5	14%
En estudio .....	1	3%
<b>TOTAL.....</b>	<b>35</b>	



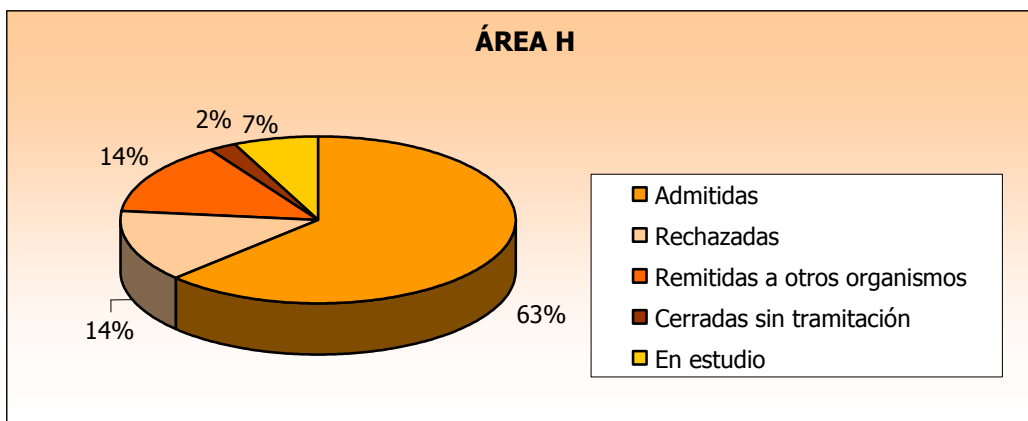
**ÁREA G. INDUSTRIA, COMERCIO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL**

Admitidas .....	54	43%
Rechazadas.....	27	22%
Trasladadas a otros organismos. ....	34	27%
Cerradas sin tramitación. ....	5	4%
En estudio .....	5	4%
<b>TOTAL.....</b>	<b>125</b>	



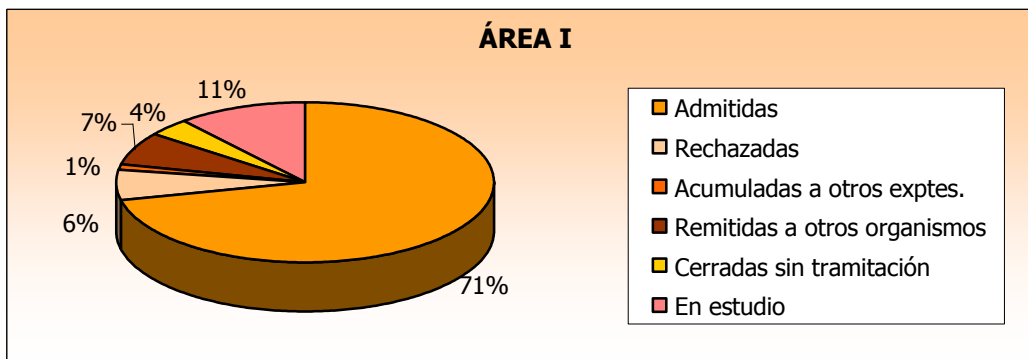
**ÁREA H. AGRICULTURA Y GANADERÍA**

Admitidas .....	27	63%
Rechazadas.....	6	14%
Trasladadas a otros organismos .....	6	14%
Cerradas sin tramitación .....	1	2%
En estudio .....	3	7%
<b>TOTAL.....</b>	<b>43</b>	



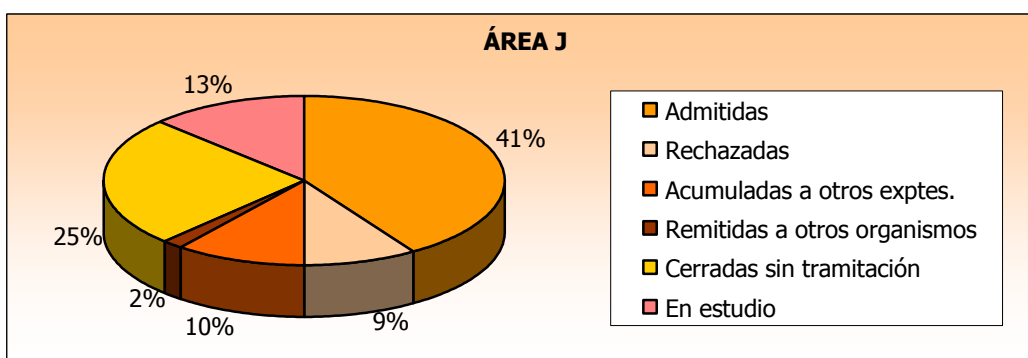
**ÁREA I. FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD**

Admitidas .....	117	71%
Rechazadas.....	10	6%
Acumuladas a otros expedientes .....	2	1%
Trasladadas a otros organismos. ....	11	7%
Cerradas sin tramitación. ....	6	4%
En estudio .....	18	11%
<b>TOTAL.....</b>	<b>164</b>	



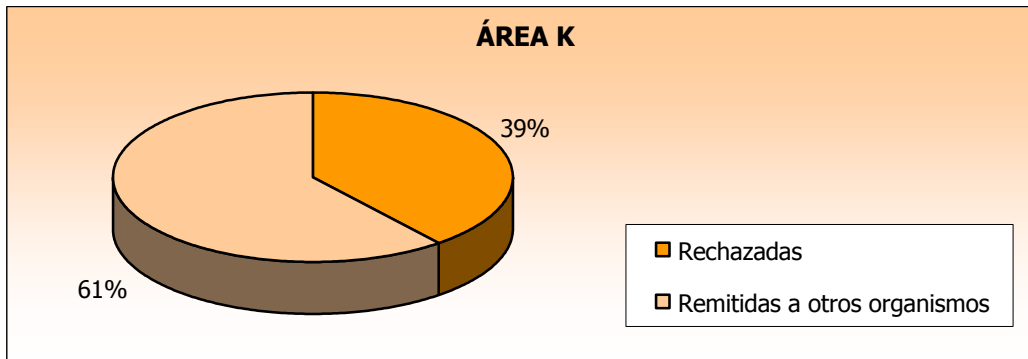
**ÁREA J. SANIDAD Y CONSUMO**

Admitidas .....	70	41%
Rechazadas.....	16	9%
Acumuladas a otros expedientes .....	18	10%
Trasladadas a otros organismos. ....	3	2%
Cerradas sin tramitación. ....	43	25%
En estudio .....	22	13%
<b>TOTAL.....</b>	<b>172</b>	



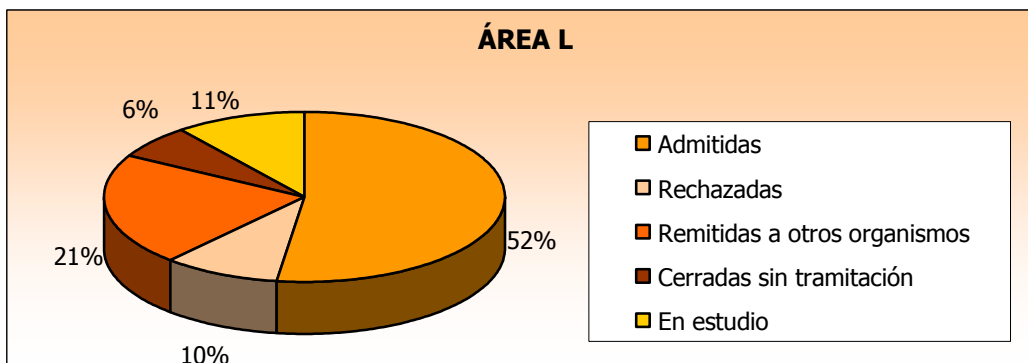
**ÁREA K. JUSTICIA**

Rechazadas .....	11	39%
Trasladadas a otros organismos.....	17	61%
<b>TOTAL.....</b>	<b>28</b>	



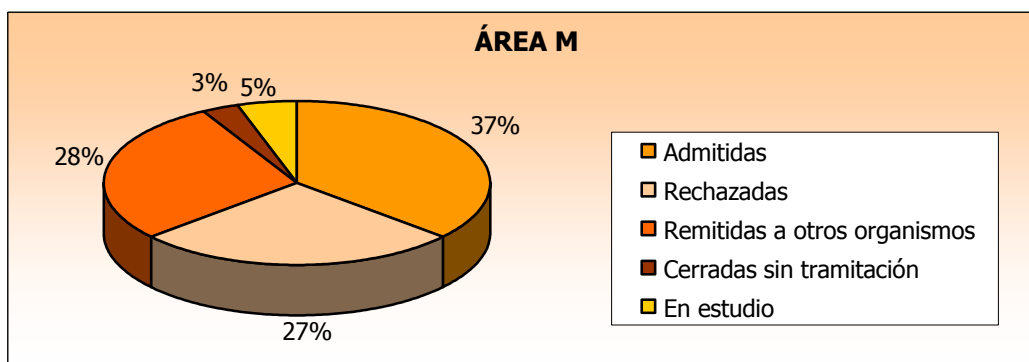
**ÁREA L. INTERIOR, EXTRANJERÍA Y EMIGRACIÓN**

Admitidas .....	49	52%
Rechazadas.....	9	10%
Trasladadas a otros organismos.....	20	21%
Cerradas sin tramitación .....	6	6%
En estudio .....	10	11%
<b>TOTAL.....</b>	<b>94</b>	



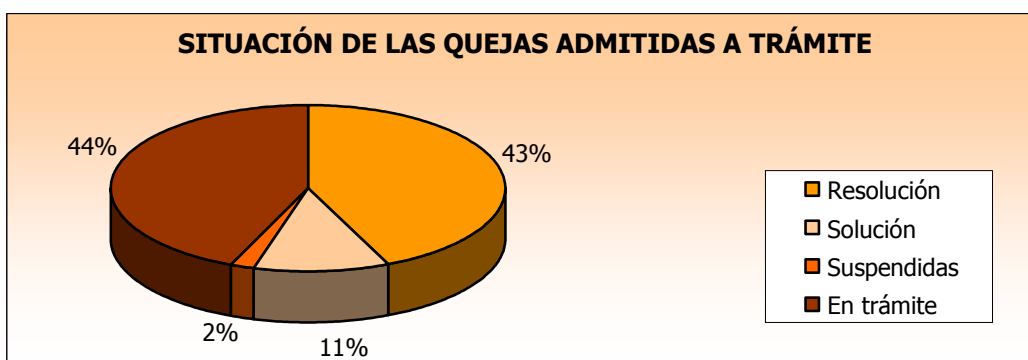
**ÁREA M. HACIENDA**

Admitidas .....	36	37%
Rechazadas.....	27	27%
Trasladadas a otros organismos. ....	28	28%
Cerradas sin tramitación. ....	3	3%
En estudio .....	5	5%
<b>TOTAL.....</b>	<b>99</b>	



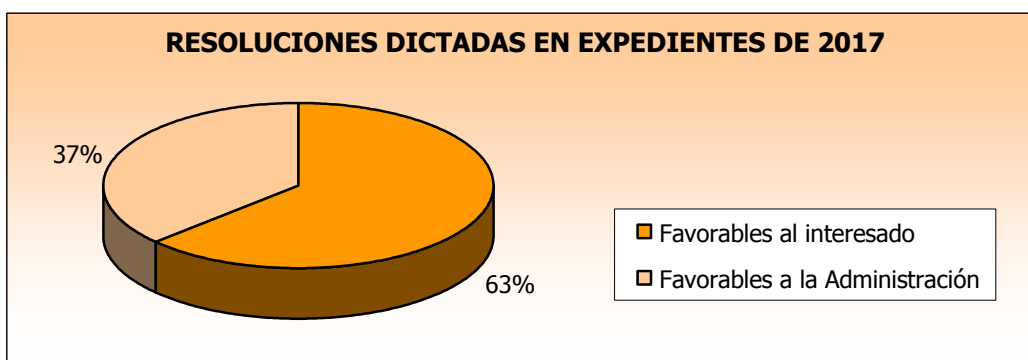
**SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE 2017 ADMITIDOS A TRÁMITE**

Expedientes concluidos con resolución.....	479	43%
Expedientes concluidos por solución del problema.....	123	11%
Actuaciones suspendidas por diversas causas ( <i>sub iudice</i> , duplicidad DP, desistimiento).....	21	2%
Expedientes en fase de tramitación .....	481	44%
<b>TOTAL.....</b>	<b>1104</b>	



**RESOLUCIONES DICTADAS EN EXPEDIENTES DE 2017**

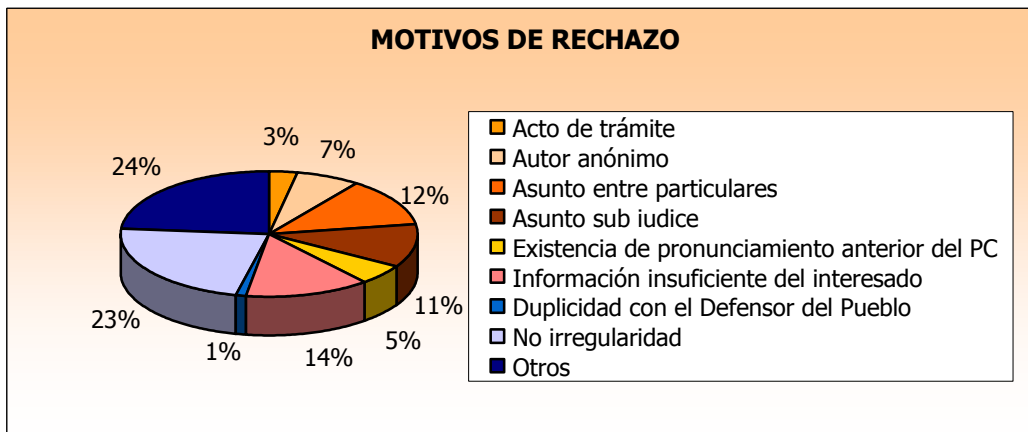
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad de la Administración .....	181	37%
Resoluciones en las que se dirige recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración.....	310	63%
<b>TOTAL.....</b>	<b>491<sup>1</sup></b>	



<sup>1</sup> El número total de resoluciones dictadas por el Procurador del Común en expedientes de 2017 no coincide con el número de expedientes concluidos con resolución (dato que aparece más arriba) debido a que, por una parte, en varios expedientes se ha dictado más de una resolución y, por otra parte, alguna de las resoluciones es común para varios expedientes.

**MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS QUEJAS**

Acto de trámite .....	8	3%
Autor anónimo .....	18	7%
Asunto entre particulares.....	32	12%
Asunto <i>sub iudice</i> .....	29	11%
Existencia de pronunciamiento anterior del PC .....	14	5%
Información insuficiente por parte del interesado .....	35	14%
Duplicidad con el Defensor del Pueblo .....	3	1%
No irregularidad .....	59	23%
Otros (falta de fundamento, extemporánea...) .....	61	24%
<b>TOTAL.....</b>	<b>259</b>	



**RESOLUCIONES DICTADAS  
POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2017**



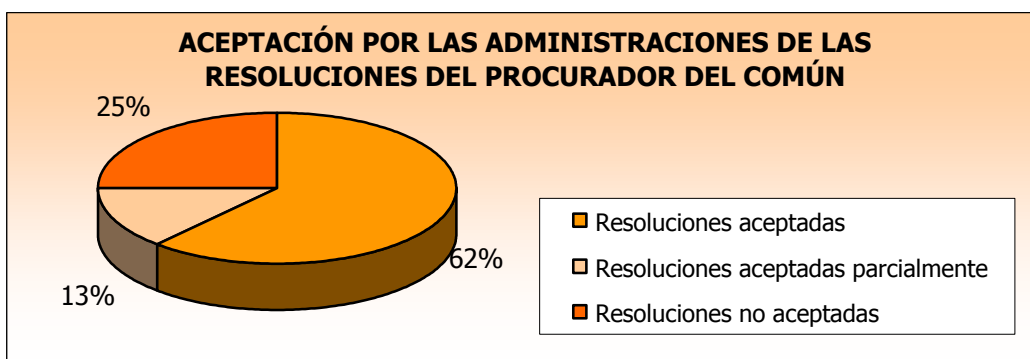
**RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN**  
**DURANTE 2017**

***(correspondientes tanto a expedientes a instancia de parte y de oficio de 2017 como a expedientes procedentes de años anteriores)***

Resoluciones dictadas durante 2017 .....	955
<i>Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad.....</i>	<i>355 37%</i>
<i>Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración .....</i>	<i>600 63%</i>

Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

Contestadas a fecha 31/12/2017 .....	424
<i>Aceptadas.....</i>	<i>262 62%</i>
<i>Aceptadas parcialmente.....</i>	<i>56 13%</i>
<i>No aceptadas.....</i>	<i>106 25%</i>
Pendientes de contestación a 31/12/2017 .....	151
Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo .....	22
Exptes. con resolución archivados por otras causas .....	3



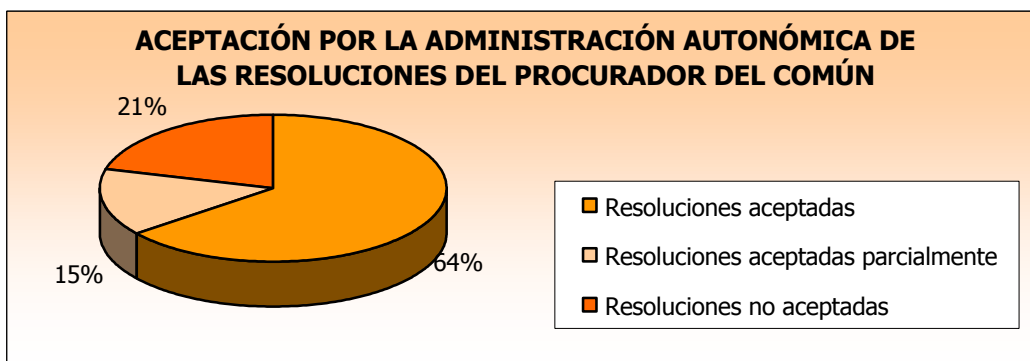
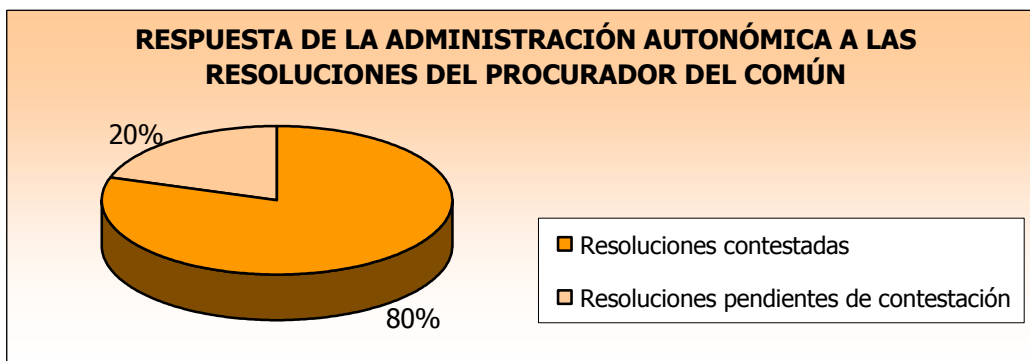
**RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA**

***(correspondientes tanto a expedientes a instancia de parte y de oficio de 2017 como a expedientes procedentes de años anteriores)***

Resoluciones dictadas durante 2017 .....	351
<i>Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad.....</i>	
190	54%
<i>Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración .....</i>	
161	46%

Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración autonómica

Contestadas a fecha 31/12/2017 .....	129
<i>Aceptadas.....</i>	
83	64%
<i>Aceptadas parcialmente .....</i>	
19	15%
<i>No aceptadas .....</i>	
27	21%
Pendientes de contestación a 31/12/2017 .....	32



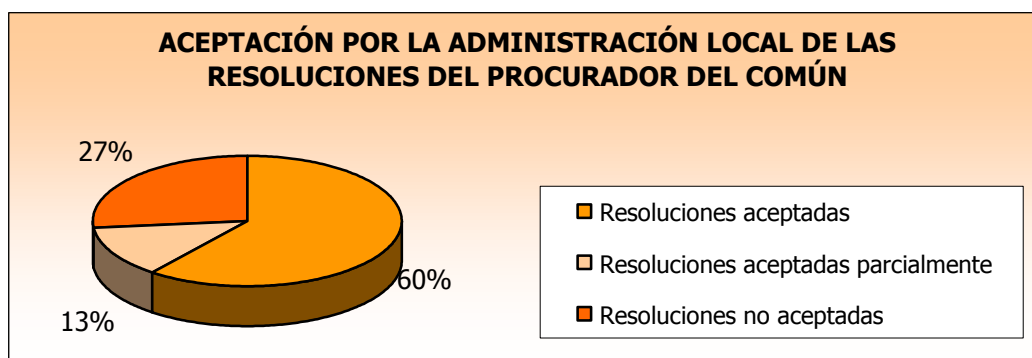
**RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL**

***(correspondientes tanto a expedientes a instancia de parte y de oficio de 2017 como a expedientes procedentes de años anteriores)***

Resoluciones dictadas durante 2017 .....	604
<i>Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad.....</i>	<i>165 27%</i>
<i>Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración .....</i>	<i>439 73%</i>

**Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración local**

Contestadas a fecha 31/12/2017 .....	295
<i>Aceptadas.....</i>	<i>179 60%</i>
<i>Aceptadas parcialmente.....</i>	<i>37 13%</i>
<i>No aceptadas.....</i>	<i>79 27%</i>
Pendientes de contestación a 31/12/2017 .....	119
Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo .....	22
Exptes. con resolución archivados por otras causas .....	3



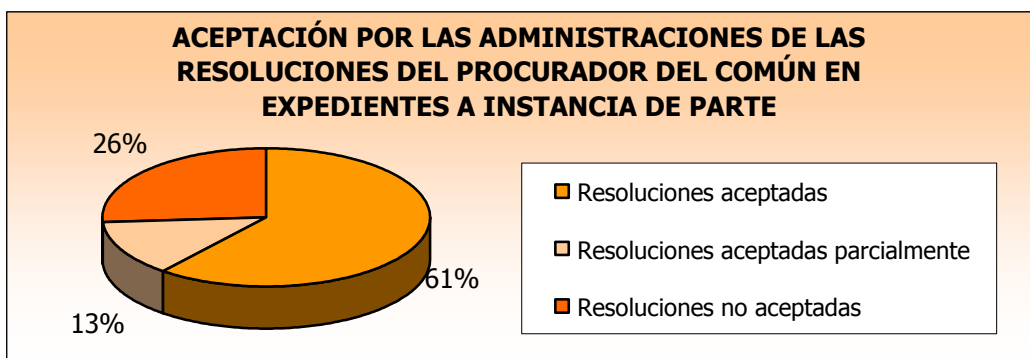
**EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE**

**RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2017**

Resoluciones dictadas durante 2017 .....	930
<i>Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad.....</i>	<i>349 38%</i>
<i>Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración .....</i>	<i>581 62%</i>

Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración

Contestadas a fecha 31/12/2017 .....	408
<i>Aceptadas.....</i>	<i>248 61%</i>
<i>Aceptadas parcialmente.....</i>	<i>54 13%</i>
<i>No aceptadas.....</i>	<i>106 26%</i>
Pendientes de contestación a 31/12/2017 .....	150
Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo .....	20
Exptes. con resolución archivados por otras causas .....	3



**EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE****RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA**

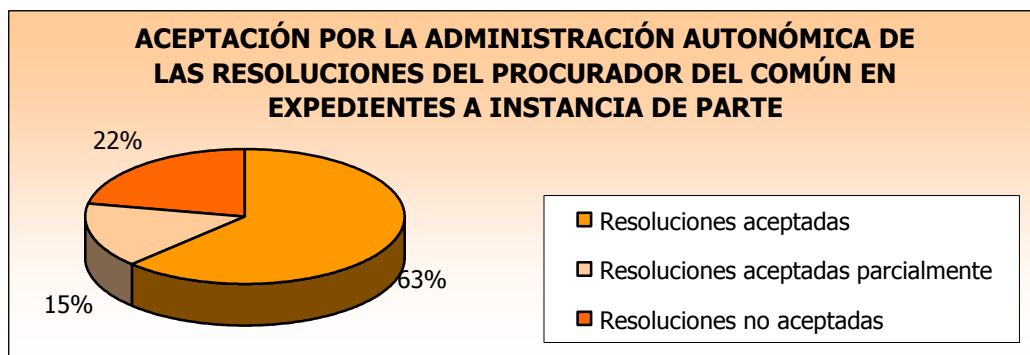
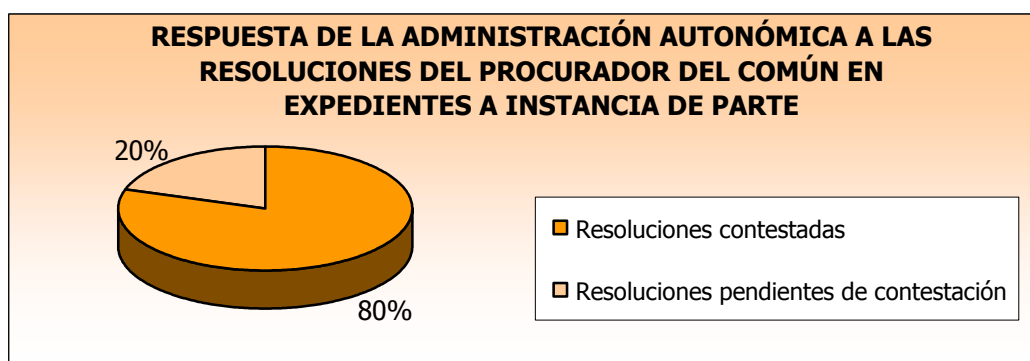
Resoluciones dictadas durante 2017 ..... 340

*Resoluciones de archivo por inexistencia  
de irregularidad..... 186 55%**Resoluciones en las que se formulaba  
recomendación, recordatorio de deberes  
legales y sugerencias a la Administración ..... 154 45%***Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración**

Contestadas a fecha 31/12/2017 ..... 123

*Aceptadas..... 77 63%**Aceptadas parcialmente ..... 19 15%**No aceptadas ..... 27 22%*

Pendientes de contestación a 31/12/2017 ..... 31



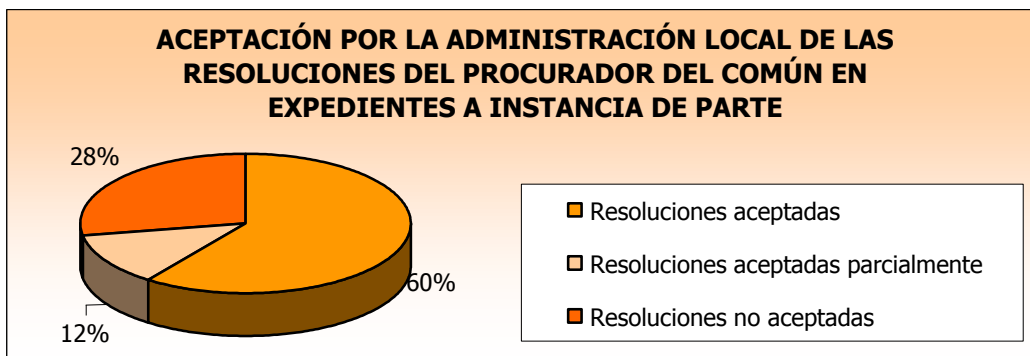
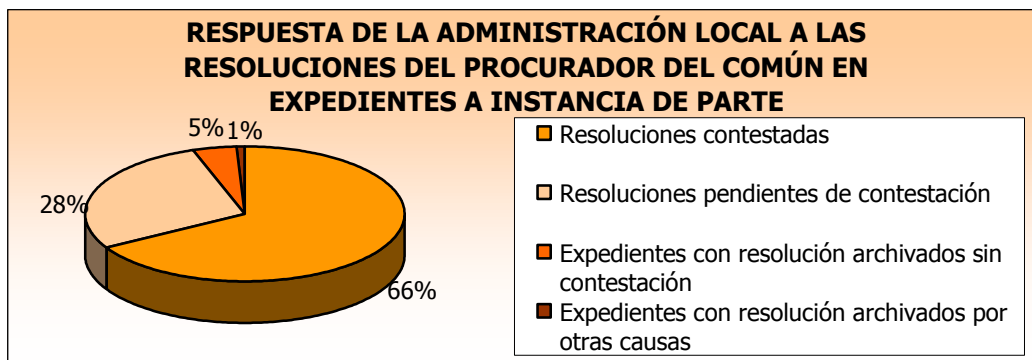
**EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE**

**RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL**

Resoluciones dictadas durante 2017 .....	590
<i>Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad.....</i>	<i>163 28%</i>
<i>Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración .....</i>	<i>427 72%</i>

Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración local

Contestadas a fecha 31/12/2017 .....	285
<i>Aceptadas.....</i>	<i>171 60%</i>
<i>Aceptadas parcialmente .....</i>	<i>35 12%</i>
<i>No aceptadas .....</i>	<i>79 28%</i>
Pendientes de contestación a 31/12/2017 .....	119
Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo .....	20
Exptes. con resolución archivados por otras causas .....	3



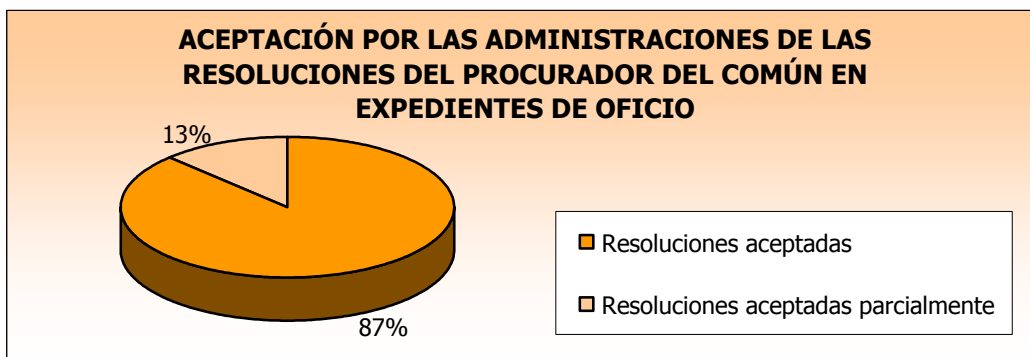
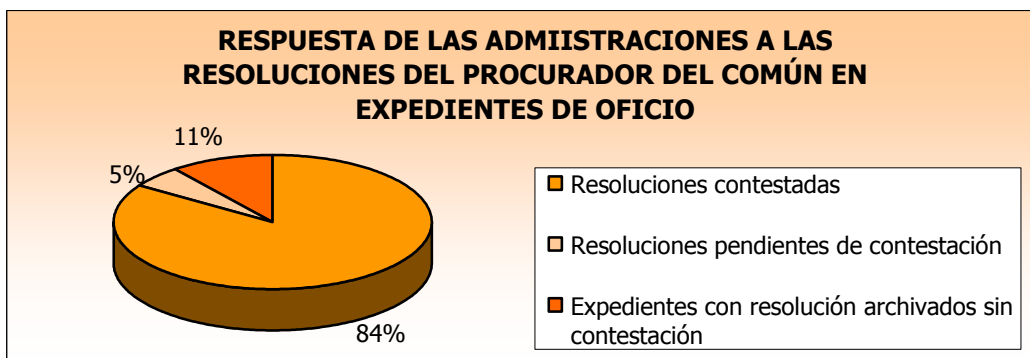
**EXPEDIENTES DE OFICIO**

**RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2017**

Resoluciones dictadas durante 2017 .....	25
<i>Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad.....</i>	<i>6 24%</i>
<i>Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración .....</i>	<i>19 76%</i>

**Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración**

Contestadas a fecha 31/12/2017 .....	16
<i>Aceptadas.....</i>	<i>14 87%</i>
<i>Aceptadas parcialmente.....</i>	<i>2 13%</i>
Pendientes de contestación a 31/12/2017 .....	1
Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo .....	2



**EXPEDIENTES DE OFICIO**

**RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA**

Resoluciones dictadas durante 2017 ..... 11

*Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad* ..... 4 36%

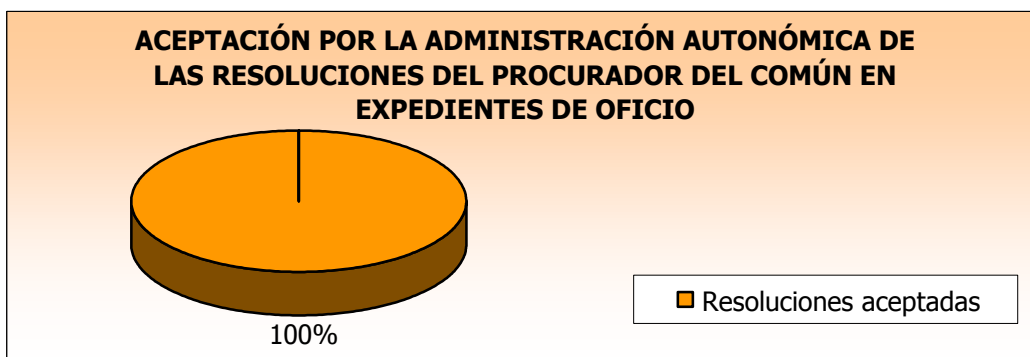
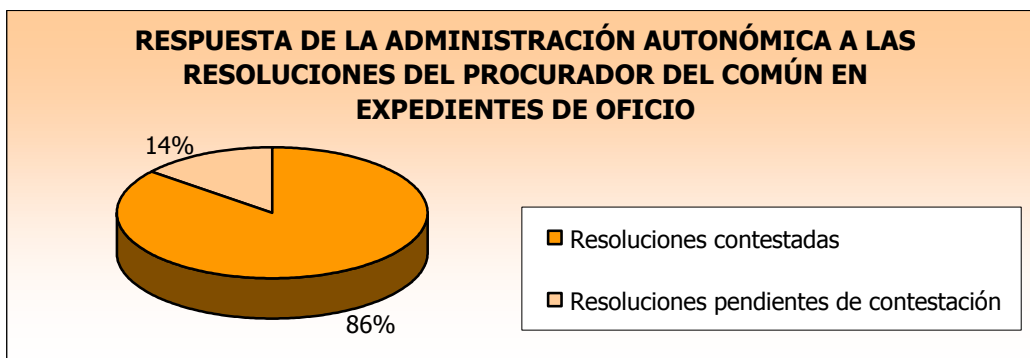
*Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración* ..... 7 64%

**Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración autonómica**

Contestadas a fecha 31/12/2017 ..... 6

*Aceptadas* ..... 6 100%

Pendientes de contestación a 31/12/2017 ..... 1



**EXPEDIENTES DE OFICIO****RESOLUCIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL**

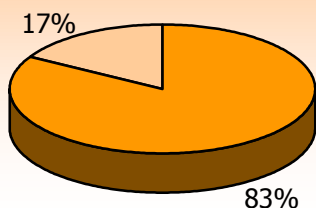
Resoluciones dictadas durante 2017 ..... 14

*Resoluciones de archivo por inexistencia de irregularidad..... 2 14%**Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencias a la Administración ..... 12 86%***Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración local**

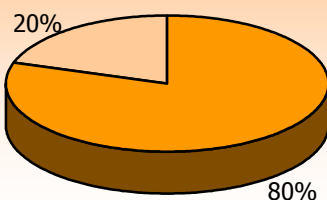
Contestadas a fecha 31/12/2017 ..... 10

*Aceptadas..... 8 80%**Aceptadas parcialmente ..... 2 20%*

Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo ..... 2

**RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL A LAS RESOLUCIONES DEL PROCURADOR DEL COMÚN EN EXPEDIENTES DE OFICIO**

■ Resoluciones contestadas  
■ Expedientes con resolución archivados sin contestación

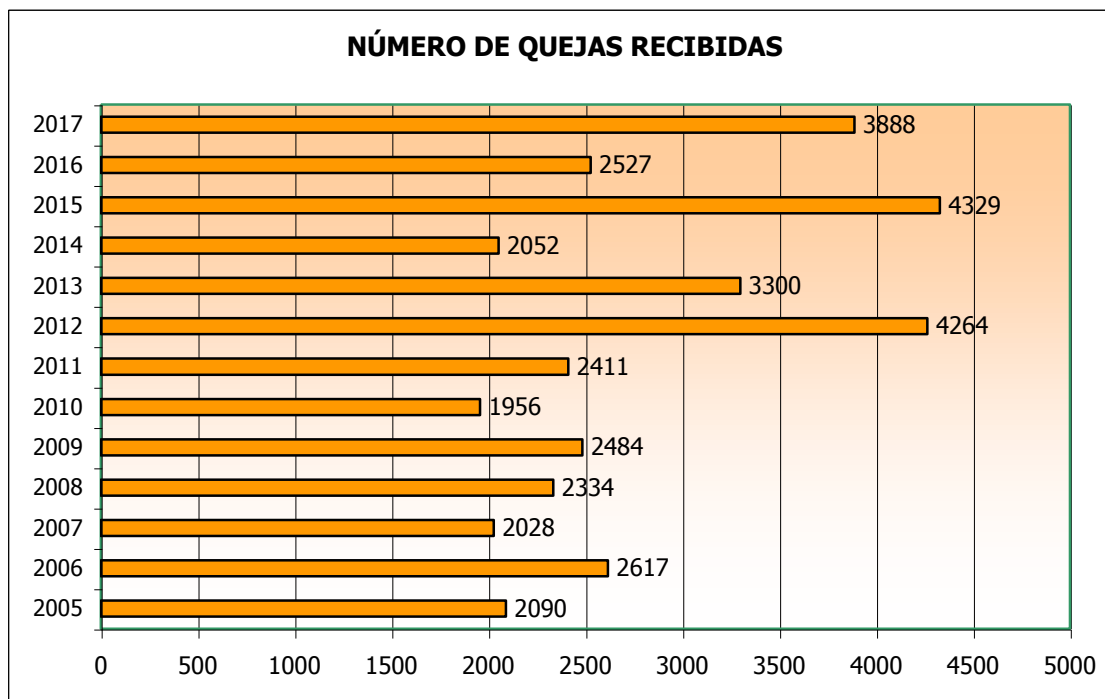
**ACEPTACIÓN POR LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DE LAS RESOLUCIONES DEL PROCURADOR DEL COMÚN EN EXPEDIENTES DE OFICIO**

■ Resoluciones aceptadas  
■ Resoluciones aceptadas parcialmente

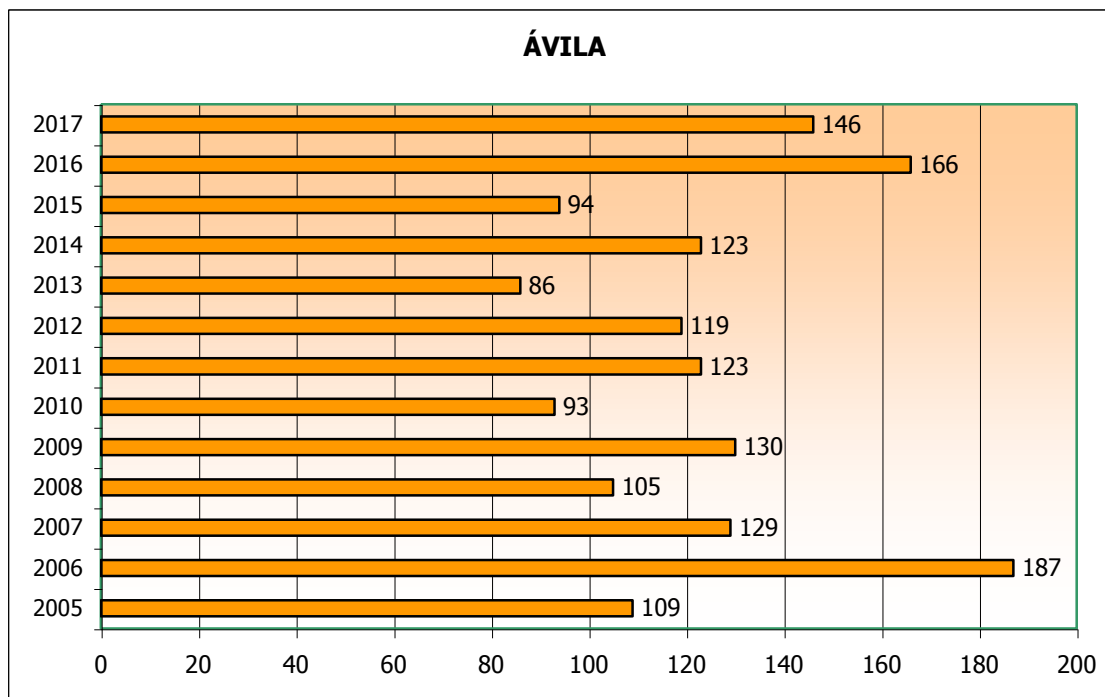
**DATOS COMPARATIVOS DE LAS QUEJAS  
RECIBIDAS DURANTE LOS ÚLTIMOS  
AÑOS DE FUNCIONAMIENTO DEL  
PROCURADOR DEL COMÚN**

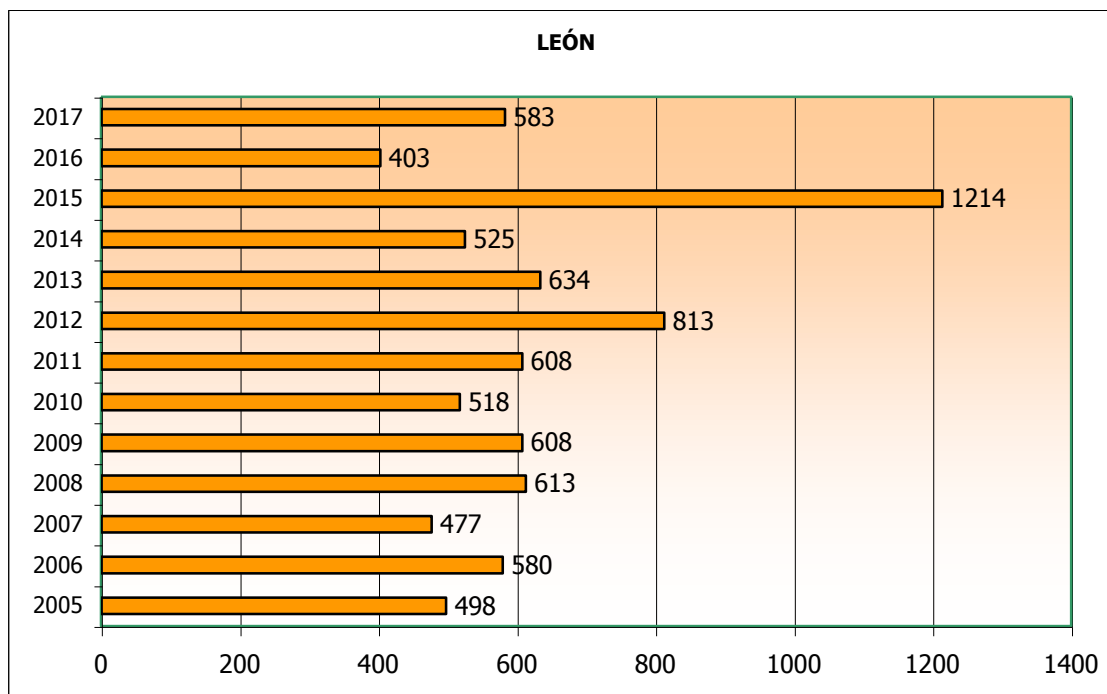
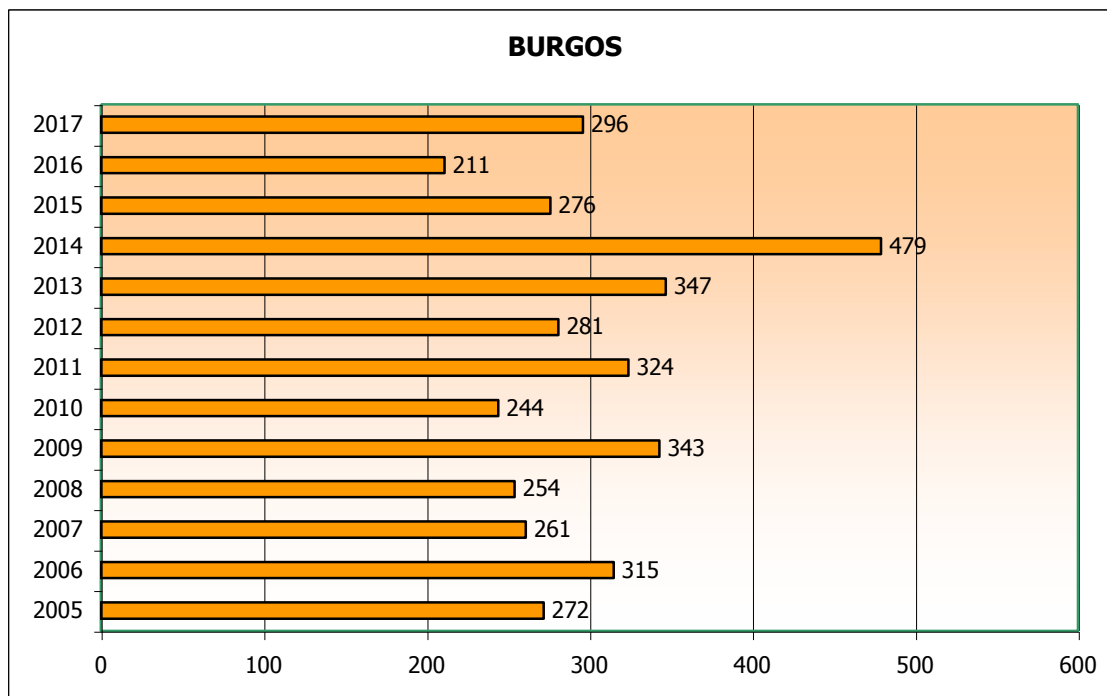


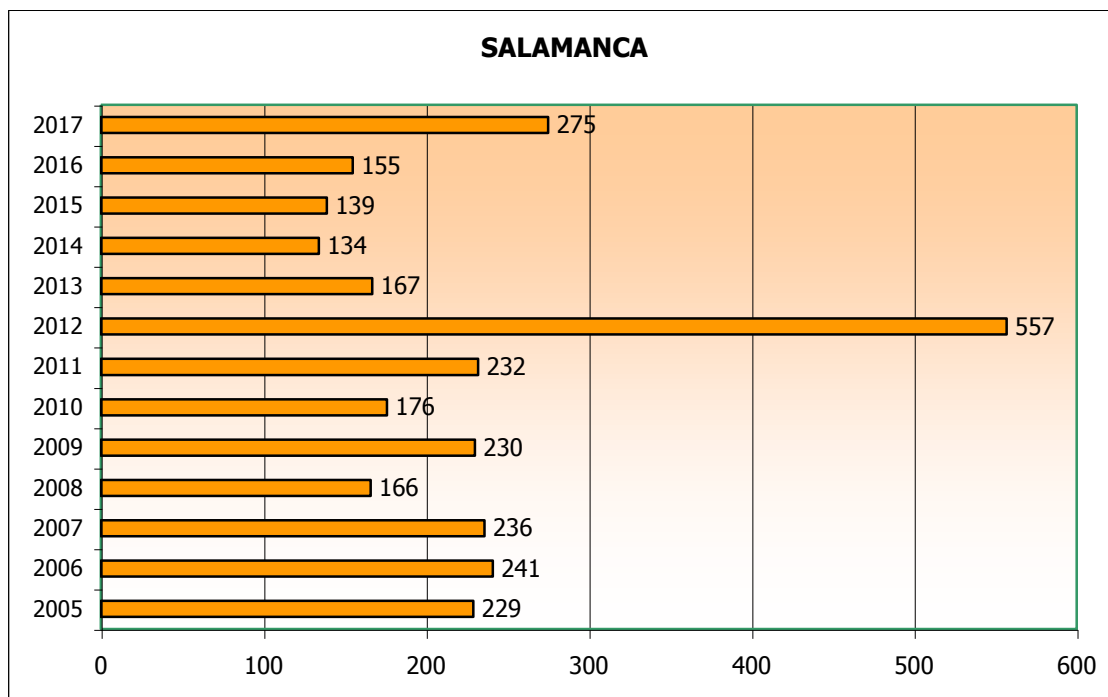
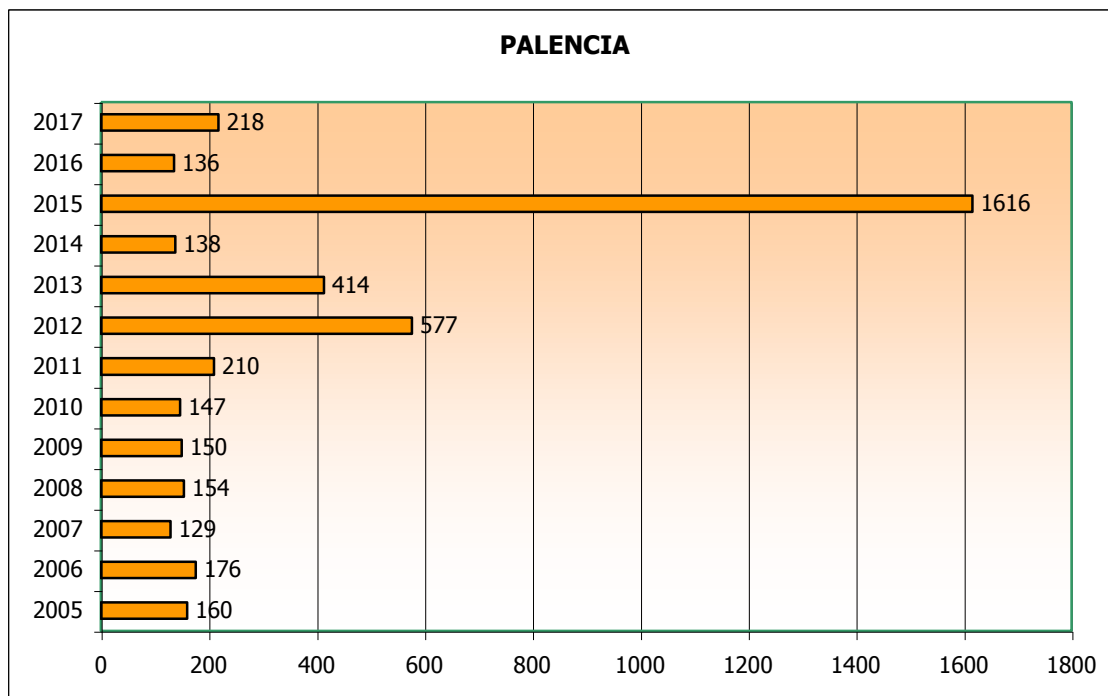
### **NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS**

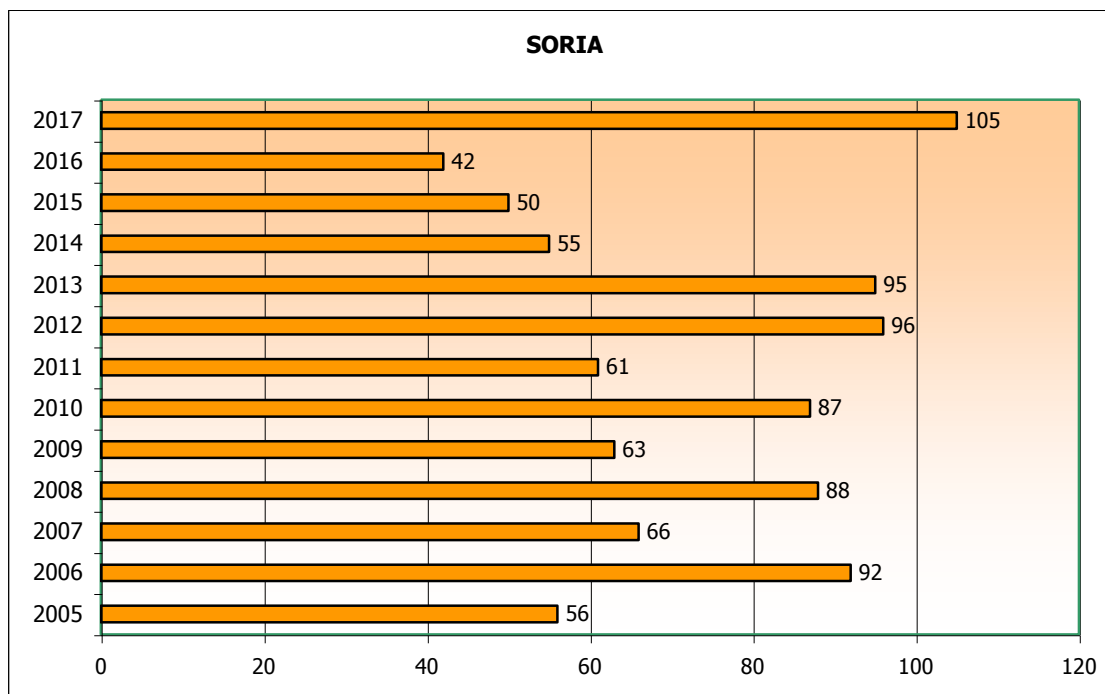
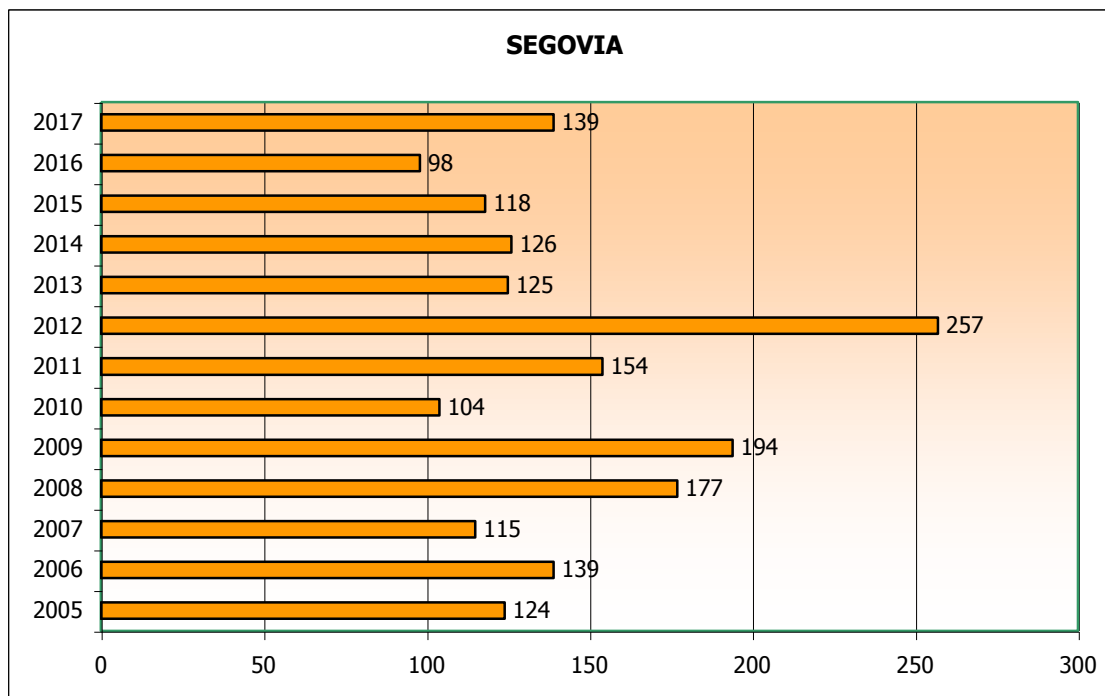


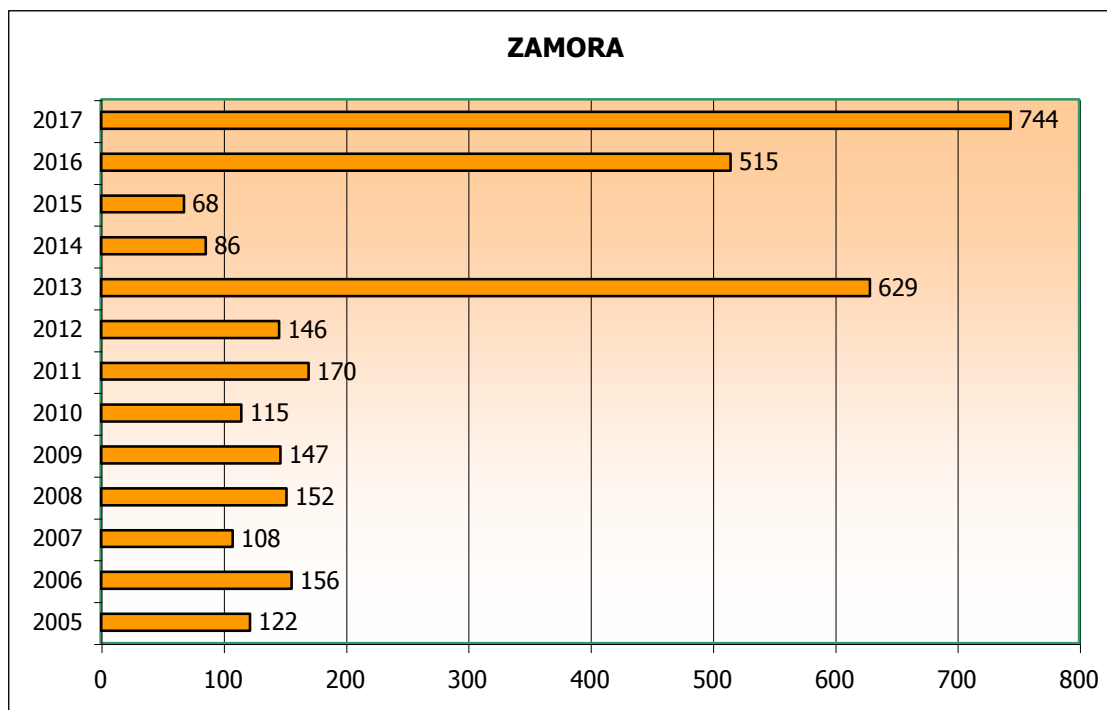
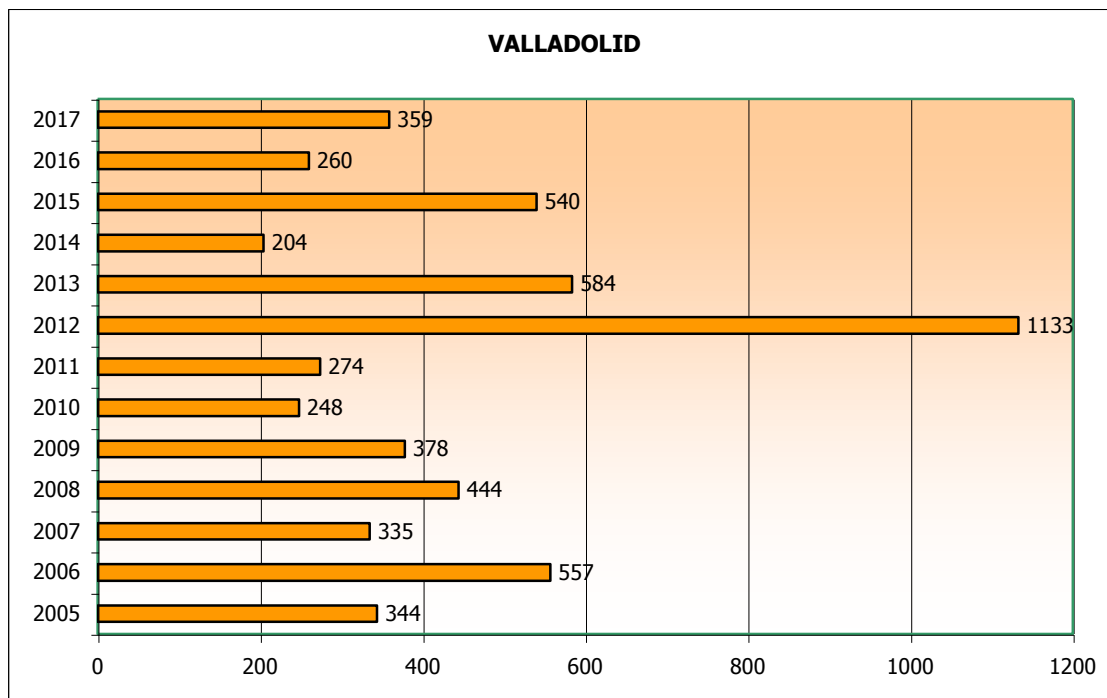
### **DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LAS QUEJAS**

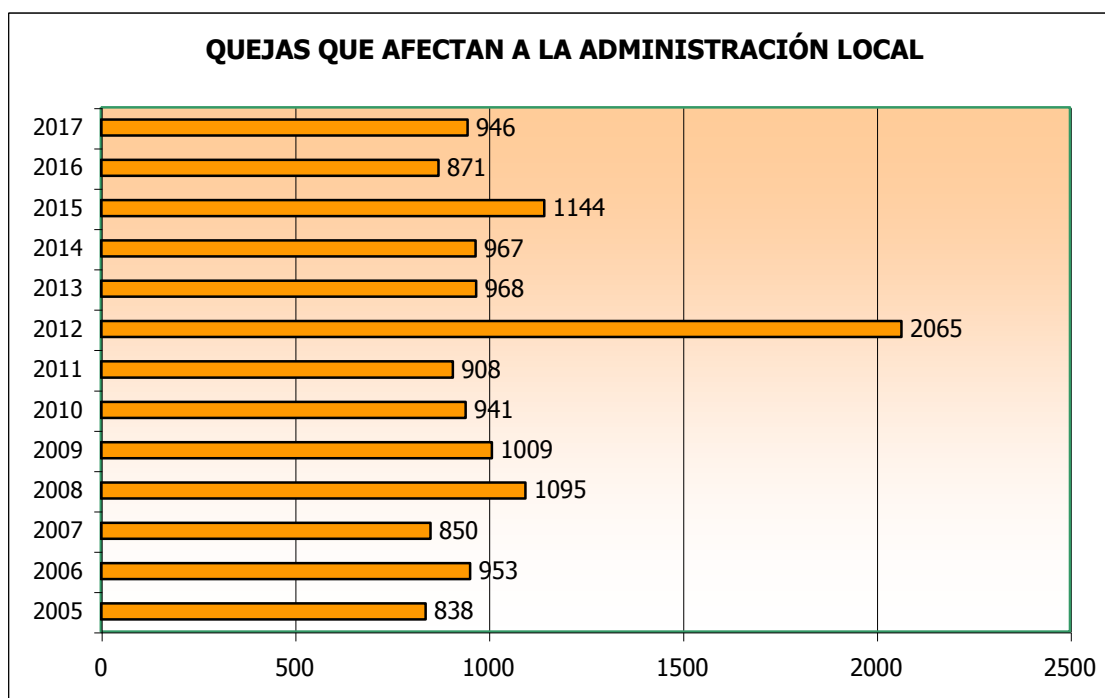
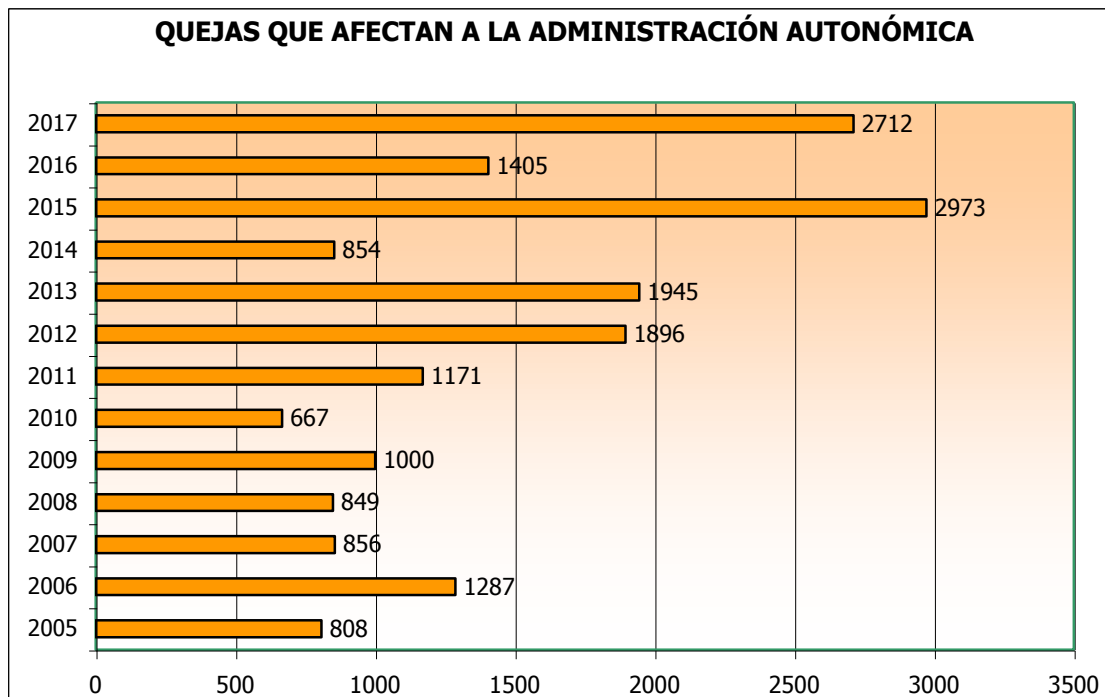


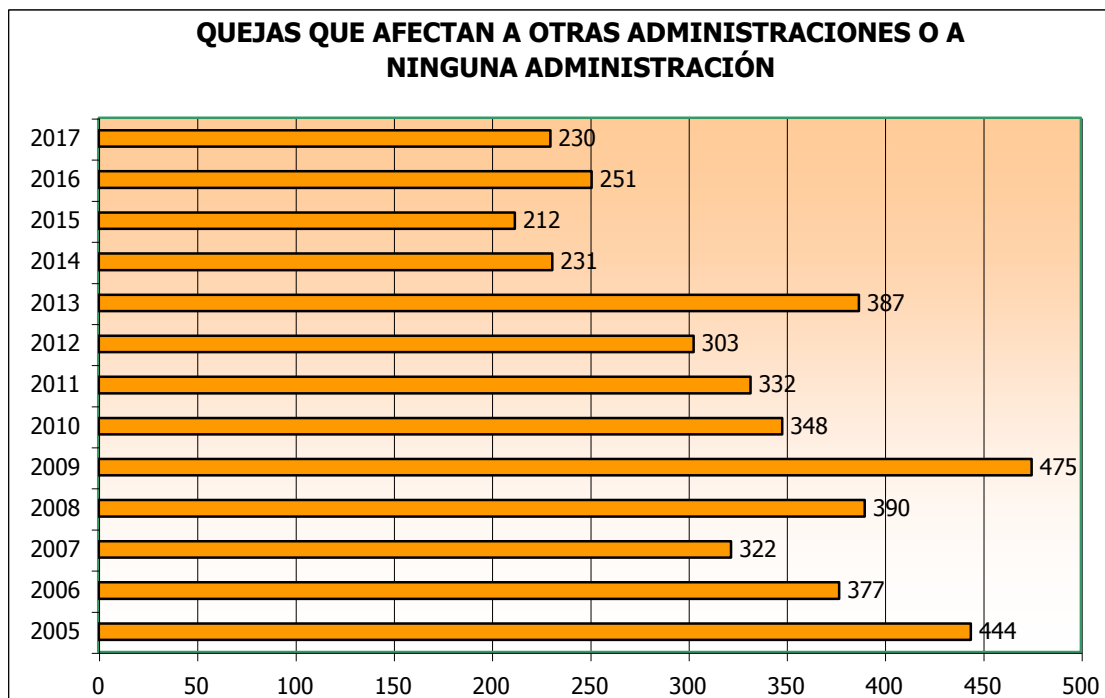








**DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN**



**DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN SU AUTOR**